

# **IDENTIDAD ORGANIZACIONAL**

**Un proceso de construcción liminal**



Identidad

**Diego René Gonzales-Miranda**

*Comprometidos con  
el medioambiente*

**Identidad organizacional**  
Un proceso de construcción liminal

---

Diego René Gonzales-Miranda





Gonzales-Miranda, Diego René

Identidad organizacional: un proceso de construcción liminal / Diego René Gonzales-Miranda. - Medellín: Editorial EAFIT, 2020

446 p.; 24 cm. --(Colección Académica)

ISBN: 978-958-720-686-9

ISBN: 978-958-720-687-6 (versión EPUB)

1. Comportamiento organizacional. 2. Cultura corporativa. 3. Cultura corporativa - Colombia. I. López Gallego, Francisco. II. Tít. III. Serie

302.35 cd 23 ed.

G643

Universidad EAFIT - Centro Cultural Biblioteca Luis Echavarría Villegas

## Identidad organizacional

### Un proceso de construcción liminal

Primera edición: diciembre de 2020

© Diego René Gonzales-Miranda

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1211-0656>

© Editorial EAFIT

Carrera 49 No. 7 sur - 50

Tel.: 261 95 23, Medellín

<http://www.eafit.edu.co/fondoeditorial>

Correo electrónico: [fonedit@eafit.edu.co](mailto:fonedit@eafit.edu.co)

ISBN: 978-958-720-686-9

ISBN: 978-958-720-687-6 (versión EPUB)

DOI: <https://doi.org/10.17230/9789587206869lr0> h

Edición: Marcel René Gutiérrez

Diseño y diagramación: Alina Giraldo Yepes

Imagen de carátula: 398997100, ©shutterstock.com

Universidad EAFIT | Vigilada Mineducación. Reconocimiento como Universidad: Decreto Número 759, del 6 de mayo de 1971, de la Presidencia de la República de Colombia. Reconocimiento personería jurídica: Número 75, del

28 de junio de 1960, expedida por la Gobernación de Antioquia. Acreditada institucionalmente por el Ministerio de Educación Nacional hasta el 2026, mediante Resolución 2158 emitida el 13 de febrero de 2018

Prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio o con cualquier propósito, sin la autorización escrita de la editorial

Editado en Medellín, Colombia

**Diseño epub:**

Hipertexto - Netizen Digital Solutions

## *A Rafael, María Antonia y Alexandra*

*Por aquello que en el pasado fue reconocido, por aquello que lucha por trascender en el futuro, por aquello que somos gracias a la seguridad del presente.*

*A nuestra liminal identidad...*

# Agradecimientos

---

La investigación que realicé, y que está a la base del presente texto, versó sobre la *identidad*. El *¿quién soy?* es dialógico, y por tanto, su respuesta necesita de los demás, se construye en comunidad. El hombre como ser en relación, lo es en tanto encuentra un *tú* que lo constituye como persona. Así, la respuesta a la pregunta que me planteé en el ámbito organizacional se logró gracias a muchos *otros* que me acompañaron en el proceso. Mi reconocimiento y gratitud a todos ellos, en especial, gracias Prof. Luis por sus consejos, reflexiones, discusiones y sugerencias que me acompañaron a lo largo de todo este proceso y seguirán presentes en mi vida. Gracias por todo lo aprendido y vivido.

Gracias a la Universidad EAFIT (Colombia) por las posibilidades que me brindó para realizar esta investigación, en especial a quien fuera su decano, Francisco López, y al actual, Ricardo Uribe, por su apoyo incondicional. Una mención especial a Rodrigo Muñoz por la disposición y apertura, artífice de mi experiencia intelectual y académica en México. Gracias a la Universidad Autónoma Metropolitana (México) por acogerme y brindarme la oportunidad de estudiar y aprender en su recinto. Gracias Germán por la confianza y



dedicación. Y cómo no agradecerles a Alejandra, Rosalba y Juan Carlos por su gentil disposición y colaboración.

Gracias a Comercial Nutresa por su apoyo y apertura en la realización del estudio de caso. A Álvaro Arango, Patricia Garcés y Liliana Crespo, así como a todos aquellos que gentilmente me colaboraron. Una mención especial a Diego Paz<sup>†</sup> por creer en mi proyecto y quien fuera el promotor de realizar la investigación en esta compañía.

Gracias Beatriz por la amistad, consejo, escucha, cercanía, dedicación y por todo lo que me enseñaste. En mucho, esta investigación es gracias a tu apoyo, aliento, confianza y acompañamiento.

Gracias Guillermo por tu gentileza, calidez, cercanía y amistad. En ti se sintetiza el valor de la palabra cumplida, y, en ella, el sostén de toda buena amistad. Aprendí mucho más por fuera de las aulas.

Gracias a Juan Carlos, Mariano y Carmen. Los espacios de diálogo y las discusiones construidas con ustedes me ayudaron a clarificar muchas de las dudas que surgieron.

Gracias Ayuzabet por todo el acompañamiento que me brindaste en este largo y difícil pero enriquecedor camino de la vida y de las ideas.

Por último, y siempre primeros, gracias a mis padres, a René y a María, porque apoyaron siempre mis decisiones y me recalcaron la importancia del estudio. Esta investigación es gracias a ustedes, y también les pertenece.

# Contenido

---

## Presentación

*Francisco López Gallego*

## Introducción

Una pregunta por la propia identidad que se torna pregunta de investigación

## Capítulo 1. Sobre la identidad organizacional

### Introducción

Contexto, importancia y problemática

### Fundamentos

#### Fundamentos disciplinares

Desde la filosofía

Desde la sociología

Desde la psicología

Desde la antropología

#### Fundamentos ontológicos

#### Fundamentos epistemológicos

Convergencias y divergencias en torno al concepto

A partir de definición seminal de Albert y Whetten

El carácter central  
El carácter distintivo  
El carácter continuo

Una aproximación de lo que sí es

Una aproximación de lo que no es

## Paradigmas, perspectivas y discusiones

Paradigmas subyacentes

Perspectivas de análisis

Narración y discurso  
Construcción identitaria  
Regulación y resistencia  
Audiencia e identidad  
Estabilidad y cambio  
Otras perspectivas de análisis

Conversaciones en relación con el concepto

Perdurable  
Autorreferencial e intersubjetiva  
Múltiples identidades  
Cambio  
Dialogal y relacional

Conversaciones en relación con otros términos

Identidad social  
Identidad e identificación  
Identidad personal

Discusión: consideraciones para futuras  
conversaciones

Recapitulación

## Capítulo 2. Perspectiva, propuesta teórica y referentes conceptuales

### Introducción

### Perspectiva o enfoque teórico: los estudios organizacionales

#### Contexto y surgimiento

La Segunda Guerra Mundial

Las protestas de los años 1960 y 1970

El triunfo de los mercados

#### Una caracterización inacabada

Lo ontológico

Lo epistemológico

Lo metodológico

Acercamientos a una definición

#### Su objeto de estudio

Una mirada desde el movimiento de la contingencia

La organización, las organizaciones y lo organizando

Marcos teóricos para el estudio de las organizaciones

#### Su relación con las ciencias sociales y su perspectiva crítica

En relación con las ciencias sociales

Su perspectiva crítica

#### Recapitulación sobre los estudios organizacionales

### Marco de referencia conceptual

Los mandos medios

El rol de los mandos medios

Sobre la identidad personal

Sobre la identidad grupal: lo social, lo colectivo y lo profesional

Construcción de identidad organizacional

Discusión de la propuesta teórico-metodológica

La alta dirección y los procesos de institucionalización  
(*tesis*)

La construcción de sentido de los mandos medios  
(*antítesis*)

La identidad organizacional como una *síntesis*

Un modelo para el análisis teórico y metodológico

Recapitulación

Capítulo 3. La construcción de un camino propio para explorar la identidad organizacional

Introducción

Algunas consideraciones metodológicas y diseño general

El estudio de caso

Unidad de análisis y objeto de estudio

Actores sociales de la investigación

Mandos medios

Directivos

Instrumentos metodológicos

Revisión documental

Entrevistas semiestructuradas

Observación no participante (panorámica)

Trabajo de campo: fases del proceso investigativo

Fase de exploración

Fase de focalización

Fase de profundización

Sistema categorial de los datos obtenidos

Fase de descripción

Fase de interpretación

Fase de constitución de sentido y de constitución teórica

Relevancia de las categorías de análisis

Recapitulación

Capítulo 4. Identidad organizacional en Comercial  
Nutresa S. A. S.

Introducción

El Grupo Empresarial Antioqueño

Grupo Nutresa

Comercial Nutresa

Creación de la empresa

Componentes y estructura

Visión, misión y valores

Cultura organizacional de Comercial Nutresa

Dimensiones de la cultura organizacional

Componentes de la cultura organizacional

Evaluación de la cultura corporativa

Clima organizacional

Retos y desafíos

Contextualización de la problemática: caso  
Comercial Nutresa

Contextualización a partir de los ejes de referencia

El frente comercial: el eslabón tensionante

Recapitulación

Capítulo 5. Hallazgos desde el punto de vista de los  
directivos

Introducción

Organizaciones de origen

Liderazgo

Referencia para gestionar

Categoría emergente principal: modelo eficiente de  
gobierno

La instrumentalización de la razón: una revisión al  
concepto

El trabajo humano: escenario de paradojas y  
contradicciones

La autonomía del hombre desde la teoría administrativa

¿Una nueva modalidad de ergonomizar (controlar) el  
alma?

Una búsqueda de control identitario

Una autonomía que se subordina

Una mirada ética a la administración

La administración y los actos del hombre

La administración y los actos humanos

Una reflexión que invita al diálogo

## Recapitulación

## Capítulo 6. Hallazgos desde el punto de vista de los mandos medios

### Introducción

### ¿Quiénes son los mandos medios?

#### Categorías emergentes

Organizaciones de origen

Historia personal-profesional-organizacional

### Categorías emergentes principales

#### Reconocimiento

Formas de reconocimiento, ideología y ofensas morales

Un reconocimiento con tinte ideológico

La respuesta de los mandos medios

#### Trascendencia

#### Seguridad

Personal

Profesional

Organizacional

La seguridad y el proceso de construcción identitaria

## Construcción de identidad organizacional de los mandos medios



Una construcción identitaria que se resiste a ser fabricada

Lo liminal dentro del ámbito organizacional

La identidad organizacional en equilibrio liminal

Recapitulación

Capítulo 7. Reflexiones finales

Comentarios generales

A nivel teórico

A nivel metodológico

Sobre lo organizacional

Limitaciones y posibilidades de investigación futuras

Referencias

Notas al pie

# Índice de tablas

---

- TABLA 1. Definiciones de la IO desde distintos niveles de análisis
- TABLA 2. Paradigmas en relación con la identidad organizacional
- TABLA 3. Número de entrevistas a los MM por gerencias y regiones
- TABLA 4. Preguntas de las entrevistas en relación a las categorías preliminares
- TABLA 5. Visión general de las fuentes de datos
- TABLA 6. Preguntas iniciales respecto a los MM
- TABLA 7. Relación objetivos-categorías de análisis
- TABLA 8. Resultados *Atlas.ti* - Fundamentación y densidad de las categorías
- TABLA 9. Hechos importantes del Grupo Nutresa
- TABLA 10. Valores de Comercial Nutresa
- TABLA 11. Ritos y celebraciones que desean vivir en la nueva cultura
- TABLA 12. Caracterización de los empleados según las compañías de GN

TABLA 13. Similitudes y diferencias en la caracterización de los empleados

TABLA 14. Tendencias de gestión desde 1950 al 2000

TABLA 15. Niveles de autorrelación, formas de reconocimiento y tipos de ofensas morales

# Índice de gráficas

---

- GRÁFICA 1. Los MM en el centro de los estamentos organizacionales
- GRÁFICA 2. El proceso dialéctico de construcción identitaria
- GRÁFICA 3. Modelo de análisis metodológico: aspectos constituyentes IO de MM
- GRÁFICA 4. Relación entre la identidad personal y profesional y la IO
- GRÁFICA 5. Diseño general de la investigación
- GRÁFICA 6. Espiral del conocimiento y fases del proceso investigativo
- GRÁFICA 7. Aspectos que intervienen en el análisis de los datos
- GRÁFICA 8. Segundo sistema categorial: construcción de IO de los MM
- GRÁFICA 9. Relación y clasificación de las categorías de análisis de los MM
- GRÁFICA 10. Relación y clasificación de las categorías de análisis de los directivos
- GRÁFICA 11. Categorías preliminares y emergentes desde MM

- GRÁFICA 12. Categorías preliminares y emergentes desde directivos
- GRÁFICA 13. Construcción de las categorías emergentes de los directivos
- GRÁFICA 14. Construcción de las categorías emergentes de los mandos medios
- GRÁFICA 15. Estructura del Grupo Nutresa
- GRÁFICA 16. Estructura organizacional de Comercial Nutresa
- GRÁFICA 17. Ritos y celebraciones anteriores
- GRÁFICA 18. Categorías preliminares, actores sociales y ejes de referencia
- GRÁFICA 19. Formas de control
- GRÁFICA 20. Identidad personal, profesional y organizacional en el tiempo
- GRÁFICA 21. Construcción identitaria de los MM como proceso liminal
- GRÁFICA 22. Construcción de la IO como un equilibrio liminal

# Presentación

---

Narra el mito griego que Minos, rey de la isla de Creta, debía honrar a Poseidón sacrificándole cada año al más hermoso de los toros de su hato. Sin embargo, en una ocasión el monarca, incapaz de renunciar al animal correspondiente debido a su indecible belleza, tuvo a bien reemplazar al toro por otro ejemplar de inferior condición, creyendo inútilmente que el dios no se percataría del ardid. En venganza, la colérica divinidad de los mares infundió en Pasifae, esposa de Minos, un apetito sexual indomeñable por el toro verdadero.

La reina, en búsqueda de la satisfacción de semejante impulso, se sirvió de un complejo disfraz de vaca confeccionado por Dédalo y halló la forma posible de engañar y seducir al toro para que la poseyera. De esa unión, a todas luces ilegítima, fue concebida una criatura monstruosa con cabeza de toro y cuerpo de hombre cuya naturaleza indomable hizo meritorio que nuevamente Dédalo prestara su auxilio al rey, en este caso para construir con ayuda de su hijo Ícaro, un enorme laberinto que permitiera mantener a buen recaudo a la terrible bestia que sería conocida como Minotauro.

En pago de una antigua ofensa contra Creta, Atenas debía sacrificar catorce vírgenes de ambos sexos cada nueve años, quienes eran devorados por la feroz criatura

que habitaba el laberinto. Una de sus víctimas alcanzó a profetizar en su último momento, que en alguno de los grupos llegaría un joven que le daría muerte a la bestia. El vaticinio habría de cumplirse en tiempos del reinado de Egeo, quien ocultó en el lote de vírgenes a su hijo Teseo.

A su llegada a la isla de Creta el príncipe ateniense y la hija del rey Minos, Ariadna, sintieron el uno por el otro el más verdadero de los amores, aquel que solo se da en el intercambio del primer gesto, de la primera mirada. La fuerza de Eros hizo que el hijo de Egeo le confesara a su amada que tenía por misión dar muerte al Minotauro. A sabiendas del destino deparado a su amado, la hermana de la bestia ideó, una vez más con ayuda de Dédalo, la manera de evitar que Teseo se perdiera en el laberinto entregándole una madeja de hilo que lo guiara de regreso hacia la entrada en caso de que Fortuna lo acompañara en su propósito.

Una vez muerto el monstruo a manos de Teseo, el príncipe se hizo a la mar de regreso a Atenas acompañado de Ariadna, mientras que Egeo observaba desde los riscos esperando ver a lo lejos la embarcación. El padre le había hecho prometer a nuestro héroe que, para notificarle la supervivencia y la victoria, habría de cambiar la original vela negra en el mástil por una vela blanca. Empero, en medio de la dicha por el amor y el triunfo, Teseo olvidó cumplir la promesa.

Fue así que Egeo al ver a lo lejos que la nave tenía izada la vela negra creyó que la barca portaba el cadáver de su hijo. El rey de Atenas no soportó su dolor ni su culpa por haberlo enviado hacia las fauces del Minotauro y se arrojó al acantilado para encontrar la muerte en el mar que ahora lleva su nombre.

El barco que traería de regreso a los jóvenes vírgenes con Teseo al mando fue conservado por sucesivas generaciones de atenienses mediante continuas mudas, retoques y recambios, hasta el punto que la embarcación que había llevado y traído a Teseo no contaba ya con una sola de sus tablas, clavos ni bisagras originales.

Esta narración ha permitido la formulación de una impertinente pregunta que apunta al problema de la identidad y que hoy conocemos como *la paradoja de Teseo*, la cual podría expresarse de la siguiente forma: la barca que ahora vemos en el relato ¿es realmente la barca de Teseo? O como suele ser más reconocida: notificados de las recurrentes reformas que sufrió el navío para su constante reparación, al punto de que en ella no existe ya la más minúscula de las cuñas de madera originales, ¿podríamos decir que se trata de la misma barca?

En otra narración, más cercana en el tiempo, Borges<sup>1</sup> nos relata los lamentos de un desdichado llamado Asterión, quien es aquejado de inefable soledad en su enorme casa, de la que promete no volver a salir nunca debido al desprecio de la gente.

A pesar de que la formidable casa de Asterión permanece con las puertas abiertas para, como él mismo afirma, “que entre el que quiera”, el abandonado es acusado de soberbia, misantropía y locura. Para hacer más insufrible el tedio, nuestro protagonista declara ser analfabeto; ante la sucesión interminable de largas noches el desventurado deplora: *“Jamás he retenido la diferencia entre una letra y otra. Cierta impaciencia generosa no ha consentido que yo aprendiera a leer”*.

En rescate de esa soledad, de tanto en tanto algunas gentes entran a su casa para que Asterión los libere de



todo mal: “Oigo sus pasos o sus voces en el fondo de las galerías de piedra y corro alegremente a buscarlos. La ceremonia dura pocos minutos”.

En cierta ocasión uno de esos visitantes le notifica al sufriente que algún día llegaría su redentor. La dicha por la noticia invade al adolorido: “Desde entonces no me duele la soledad”, dice Asterión, “porque sé que vive mi redentor y al fin se levantará sobre el polvo [...] Si mi oído alcanzara todos los rumores del mundo, yo percibiría sus pasos. Ojalá me lleve a un lugar con menos galerías y menos puertas. ¿Cómo será mi redentor?”.

La narración de Borges nos priva de asistir al encuentro de Asterión con su redentor, y solo nos permite saber el final de la historia:

“El sol de la mañana reverberó en la espada de bronce. Ya no quedaba un vestigio de sangre.

—¿Lo creerás, Ariadna? -dijo Teseo-. El minotauro apenas se defendió”.

Como vemos en este cuento de Jorge Luis Borges, titulado “La casa de Asterión”, la narración se subvierte. Los lectores menos avezados, al no conocer el nombre del Minotauro, nos notificamos con sorpresa de que la terrible bestia de la primera historia es el mismo sufriente que libera de todos los males a los “visitantes” quienes eventualmente acuden hacia él. Advertimos también que la enorme casa es el laberinto construido por Dédalo y que la criatura que en el primer relato nos despierta el más terrible horror, en la segunda narración nos provoca sentimientos de lástima y ternura. De igual manera, nos percatamos de que el príncipe Teseo quien en la primera historia es el furtivo asesino de la bestia, en la segunda se trata del anhelado liberador que redime al sufriente

Asterión. Desde un paradigma esencialista la paradoja de Teseo puede ser resuelta de manera afirmativa apelando al concepto de la esencia, es decir, aunque la embarcación no tiene ya ni uno solo de los atributos materiales originales conserva su ontología esencial. Sin embargo, dicha solución es metafísica y poco satisfactoria más allá de la metafísica misma. Por otros caminos, los aportes del profesor Gonzales nos suscitan la idea de que tal vez importa más la construcción narrativa que los atenienses hicieron con las narraciones que ellos mismos habían hecho previamente, en conjunción con las construcciones que otros habían hecho y harán sobre ellos.

Ahora bien, en el presente texto, el profesor Gonzales, después de una juiciosa revisión de la literatura sobre el tema de la identidad organizacional, logra hacer distinción de otros dos paradigmas diferentes al esencialista, a saber, el constructivista y el discursivo, y toma partido por el constructivista como puede advertirse de forma explícita en el título del libro. Su posición encuentra cabida en un tema específico poco atendido en el ámbito de los estudios organizacionales, a saber, lo liminal. En esta determinación se encuentra a mi modo de ver uno de los principales aportes de su trabajo.

Parodiando el famoso apotegma de Sartre, el cual afirma que cada hombre es lo que hace con lo que hicieron de él, podríamos decir que la identidad individual y organizacional es la construcción que un individuo o un grupo organizado va haciendo con sus vivencias propias, pero también con las construcciones que otros van haciendo sobre él.

En ese sentido, de la investigación del profesor Gonzales nos queda claro que la pregunta por el ¿quién soy? es

dialógica y, en esa medida, su respuesta necesita de los otros, se construye en interacción de narraciones de la comunidad. En sus propias palabras: “El hombre como ser en relación, lo es en tanto encuentra un tú que lo constituye como persona”.

En “La casa de Asterión” ello es aún más evidente: ¿quién es el verdadero Minotauro: la bestia carnívora y despiadada, o el sufriente y abandonado; aquello que Asterión narra de sí mismo y de su sufrimiento; lo que los atenienses relataban sobre él, o lo que sobre él dijeron Minos, Pasifae, Ariadna y Teseo? O bien: ¿las construcciones que el lector y yo estamos haciendo en este momento?

El recurso a lo liminal nos autoriza a superar el *principium tertii exclusi* de Aristóteles. La perspectiva liminal aportada por Gonzales nos permite, entre otras cosas, admitir que tal vez la respuesta identitaria de Asterión es el constructo que él mismo haría con todas esas construcciones; o mejor, que el propio Asterión iría haciendo, en un permanente cambio, de forma análoga a lo acontecido con las recurrentes modificaciones de la barca de Teseo. Es así como las identidades personales llevan expectativas de la interacción presente y futura en relación con los otros.

En el presente libro, el problema se ciñe a la desestabilización de la identidad como algo dado y relativamente seguro, y un creciente interés por considerarla como objeto y medio de los esfuerzos de regulación por parte de la administración. El lector porta el resultado de la labor investigativa del profesor Gonzales, trabajo de carácter cualitativo que se realizó bajo la modalidad de estudio de caso en la compañía Comercial

Nutresa S. A. S. de Medellín (Colombia) y que, desde la perspectiva crítica y pluridisciplinaria de los estudios organizacionales, se propuso definir la *identidad organizacional* como un diálogo entre la organización y los mandos medios.

El análisis de dicho diálogo le permitió al profesor avisarse de la identidad organizacional a modo de un proceso liminal, en el cual la conjunción de los factores que intervienen en el proceso configuran un espacio no-estructural en donde el cambio, la resistencia y la constante significación caracterizan la identidad organizacional de los empleados de línea media de la organización estudiada, a saber: el reconocimiento, la trascendencia y la seguridad, vinculados a categorías temporales del pasado, futuro y presente, respectivamente.

Ahora bien, la diversidad de perspectivas teóricas delimita los estudios organizacionales como un campo de conocimiento que se sirve de la panoplia de las ciencias sociales en la búsqueda de comprensión de las dinámicas sociales que son concomitantes al fenómeno organizacional, un campo abierto a múltiples racionalidades, que hacen posible comprender problemas organizacionales, antes que resolver asuntos prácticos específicos de corte operativo y funcional. En ello radica la coherencia con la definición de estudios.

En esa medida el lector encontrará cinco perspectivas teóricas delimitadas por el profesor Gonzales: regulación y resistencia, estabilidad y cambio, construcción identitaria, narración y discurso, audiencia e identidad, además de distintas discusiones en relación con el concepto mismo de identidad organizacional.

El texto expone, además, los procesos de construcción del modelo metodológico y de los sistemas categoriales relacionados con la investigación desde la perspectiva de los estudios organizacionales. Señala las sendas transitadas para construir las categorías de análisis y los sistemas de categorías que permiten dar sentido a los datos obtenidos para responder a los objetivos propuestos. Se trata del proceso metodológico que subyace a toda investigación y que pocas veces se hace explícito, lo que permitirá a otros investigadores tener un referente y alternativas para la realización de su propio proyecto de construcción de sentido, un aspecto primordial –sino el más importante– del proceso de aprendizaje de todo investigador.

Pero, sobre todo, su aporte consiste en correr el velo sobre un problema no advertido hasta el momento, referido al hecho de la casi inexistente relación de trabajos que vinculen el tema de la identidad organizacional con la cultura organizacional, con lo cual uno puede darse por notificado de que la temática de la identidad organizacional se constituirá en sí misma en una corriente de estudios de los estudios organizacionales.

*Francisco López Gallego*

# Introducción

## Una pregunta por la propia identidad que se torna pregunta de investigación

---

*La pedagogía consiste en la práctica de los modos para ayudar a otros a encontrarse; el pedagogo es partero. No lo es el que enseña, función vulgar, sino el que conduce a los otros por sus respectivos caminos hacia sus originales fuentes. Nadie puede enseñar; el hombre llega a la sabiduría por el sendero de su propio dolor, o sea, consumiéndose.*

Fernando González. *Los negroides*

En general, una conversación se entiende como un diálogo, en el cual intervienen dos o más personas, alternativamente, sin seguir un plan previo. Mediante esta plática se establece una comunicación y se busca transmitir e intercambiar un conjunto de ideas. Es una interacción donde los interlocutores o partícipes contribuyen a la construcción de un texto, gracias a dicha transferencia. Se diferencia de un monólogo, ya que en este proceso, la construcción depende exclusivamente de un solo individuo; de ahí el carácter dialogal de la conversación.