

**XIII Coloquio Internacional de Cuerpos Académicos y Grupos de
Investigación en Análisis Organizacional**

**Aproximaciones teóricas del análisis organizacional. Estudiando
las realidades locales**

**El proceso de significación como elemento transversal del ámbito objetivo y
subjetivo en la vida de la organización. Ideas para la intervención
organizacional.**

Mesa Temática: Cultura y sociedad.

Modalidad del Trabajo:

Nombre Completo del Autor(es):

Correo Electrónico:

El proceso de significación como elemento transversal del ámbito objetivo y subjetivo en la vida de la organización. Ideas para la intervención organizacional.

I. Resumen.

El presente trabajo tiene como objetivo el análisis organizacional en el contexto del proceso de intervención, desde la perspectiva de la semiología, la cual, si bien ha sido abordada por diversos autores que han estudiado los procesos de significación en la vida simbólica de la organización. Propongo, utilizar dicho proceso también para explicar la vida institucionalizada a través los códigos en normas y procesos, específicamente lo referente al Rol de los actores, cuyas características, en cuanto a sus responsabilidades y red de colaboración, para el cumplimiento de las primeras, son establecidas por el orden institucional de la organización, antes de que haya actor alguno que ocupe ese u otros roles. De esta manera, se pretende diferenciar el Rol del Actor con la intención de proponer se realice primero el análisis de roles, responsabilidades y colaboración, utilizando el modelado orientado a objetos; y posteriormente hacer el análisis subjetivo que le estampa el actor cuando asume y se identifica con aquel Rol, reflejándose en el sello personal de significados provenientes de sus creencias, valores e ideas.

Se recupera primeramente todo el marco teórico alrededor de la semiología: el proceso de significación, el lenguaje y los códigos inmersos en la organización; se recuperan también el uso que le han dado diversos autores para explicar la vida simbólica en las organizaciones; destacamos el papel del Rol en los diversos análisis de la organización realizados y; se termina con una primera propuesta del análisis de roles, responsabilidades o colaboración, con miras al proceso de intervención organizacional.

Palabras clave: Semiología, intervención organizacional, vida simbólica, análisis de actores.

II. Introducción.

Este trabajo es una aproximación al análisis organizacional desde la perspectiva de la semiología la cual, me parece, puede ser un marco de referencia para estudiar de manera integral la vida material y social en la organización ya que tienen en común la construcción a partir de signos y códigos en el ámbito de la organización vinculados, ambos, a procesos de significación que se reflejan en el lenguaje del ámbito organizacional. Siendo la discrepancia o conflicto entre el significado organizacional y el significado individual o colectivo, sobre procesos, objetos, personas o lugares, lo que dispara relaciones y operaciones imbricadas.

Si bien estamos retomando, como ya mencioné, las tesis de la semiología, no es intención de este trabajo hacer, por ahora, una amplia recopilación de estos elementos, sino a partir de identificar ciertos argumentos que señalan diversos autores en esa dirección, construir como eje vertebral el proceso de significación destacando la importancia del lenguaje para describir y significar el ámbito material institucionalizado y el subjetivo del individuo. Como muchos autores lo señalan, a través del lenguaje plasmado en relatos, discursos, entrevistas, etc., se capta la vida organizacional percibida por los individuos, ya que como señala Octavio Paz (1972):

... el hombre es inseparable de las palabras. Sin ellas, es inasible. El hombre es un ser de palabras... La palabra es el hombre mismo. Estamos hechos de palabras. Ellas son nuestra única realidad o, al menos, el único testimonio de nuestra realidad. No hay pensamiento sin lenguaje, ni tampoco objeto de conocimiento: lo primero que hace el hombre frente a una realidad desconocida es nombrarla, bautizarla. (30)

La propuesta sobre la cual propongo realizar el enlace entre el ámbito subjetivo y objetivo, es el "rol" al interior de la organización independientemente de quién lo

interprete, el cual tiene estructura, relaciones, comportamiento y que al ser interpretando por un actor de carne y hueso se impregna de subjetividad y significación.

III. La organización: confluencia de objetividad y subjetividad

El primer punto es conceptualizar qué se entenderá por organización y para ello hay que definir la perspectiva desde la cual se construye ese objeto abstracto que nos permita poner los énfasis de análisis en los puntos de interés. Al adoptar la perspectiva de los estudios organizacionales, involucramos dos grandes ámbitos de la vida organizacional. Por un lado, todas aquellas tareas o actividades que tiene por finalidad que la organización cumpla sus metas y objetivos para los cuales fue constituida y convocó o contrató a individuos que la operen con base en una estructura organizativa y funcional que define para todos y cada uno de ellos funciones, responsabilidades y relaciones de colaboración codificados en diversas secuencias de actividades; por otro lado, el ámbito de lo que significa para los individuos hacer lo que hacen, cómo lo hacen y los vínculos de colaboración que se establece para ello. En este sentido, Silverman (1975) pone como contexto de análisis de las organizaciones la vida social, específicamente la interacción de los individuos, la cual se da –señala- por la necesidad de resolver problemas. Por ello, el nivel de análisis que propone y retomamos es a nivel de la acción humana cuya primera definición es el rol que le a asignado la organización y la propende a múltiples significados.

Planteado de otra manera, las organizaciones tienen una estructura objetiva y material, que se refleja en el establecimiento de normatividad donde se realiza la

asignación de roles. Esta estructura objetiva y material es el abrevadero inmediato de la significación y subjetividad que el individuo asocia con su rol, las responsabilidades y red de colaboración, en función de la percepción del individuo, que entrelaza vivencias y experiencias que le son propias. De esta manera, la organización como estructura, es un espacio tanto geográfico, como de operación; pero también es un espacio de efervescencia de subjetividades propias del individuo, con base en las cuales define si se apropia o no de su papel, esta decisión inciden en comportamientos de poder, confrontación, negociación, subordinación, aceptación, renuncia, etc., sobre aquella configuración “real” (Fernández, 1994:20).

De esta manera, la **forma-lización** de la organización, con la cual se da certidumbre de su existencia, se da a través de su descripción operacional, pero para la que descripción operacional tenga la perspectiva de los estudios organizacionales, debe colocar al centro del análisis al actor y su comportamiento ya que éste último es una condición *sine qua non* de la organización. Pero colocarlo a partir del análisis de roles, responsabilidades y colaboración, lo cual se logra identificar, a través del orden normativo, la estructura operacional y funcional. Por qué del rol, porque nadie puede estar en la organización sino tiene algo que hacer, sino está involucrado en algún procedimiento, sino tiene una responsabilidad específica. Hasta un muerto tiene un rol en una funeraria.

Con base en aquella **forma-lización** anterior analizamos la existencia **de-formada** de la organización: las subjetividades, las relaciones y/o las interacciones inmersas en el papel que llevan a cabo los individuos. (De la Garza, 2007).

IV. Intervención organizacional.

Como ya se señaló, la intención de este trabajo es contribuir a poner elementos en la discusión del proceso de intervención organizacional. Así, el énfasis en el análisis de los actores y específicamente su papel dentro de la organización, es con miras a identificar las contradicciones internas con miras a la intervención.

Con base en el trabajo del Dr. Arturo Pacheco (2015), presentado en el artículo *Intervención Organizacional. Primeras Aproximaciones Conceptuales*, podemos contestar la pregunta: ¿qué es y qué busca un proceso de intervención en las organizaciones? Nos señala el autor:

El proceso de intervención organizacional lo entendemos como: el conjunto de acciones que son diseñadas y operadas “desde afuera”... que están teóricamente sustentadas y metodológicamente ordenadas y que están orientadas, tanto a comprender la compleja naturaleza de la organización particular a intervenir (los mundos, “objetivo y simbólico”, y sus interrelaciones), como a inducir su transformación para mejorar y fortalecer su desempeño integral a la luz de objetivos concretos...” (20)

Esta definición integra tanto el ámbito material como el subjetivo de la organización. Ello nos permite preguntarnos: existirá un elemento común que sea la llave o puerta de acceso entre ambos mundos Pacheco (2015), o planteado de otra manera: si es el actor el intermediario entre la acción y la percepción, siendo que la acción incide en la percepción y viceversa, qué elemento es el pivote que dispara la acción y la percepción. Mi respuesta es el “ROL”. El rol es impersonal, se establece en la estructura operativa de la organización como las funciones que debe de realizar quién ocupe ese ROL. Pero una vez ocupado por un individuo con nombre y apellido, se suma su percepción: emociones, sensaciones y pensamientos que desembocan en procesos de significación y con base en ello le

dan sentido no solo a él, sino que la misma irradia y mezcla con la cultura organizacional.

Esto nos conduce a plantear que el análisis para la intervención debe partir de un diagnóstico sobre la compatibilidad entre las funciones que establecen el ROL y los significados que de él desprende el actor. De un rol de Director, al actor puede significarle poder, jerarquía, etc?; mientras que de un rol de intendente puede significarle subordinación?

En la medida en que tanto los roles, sus responsabilidades y vínculos, como los procesos de significación, se desprenden del lenguaje de la organización, en los apartados siguientes sustentaré esta perspectiva partiendo de la semiología.

V. La vida cotidiana en la organización y el proceso de significación.

De las nociones fundamentales que enmarca este trabajo para el análisis integral del ámbito de las cosas y de la subjetividad del hombre, es el señalamiento que hace Durkheim (1994): “El hombre no puede vivir en medio de las cosas sin formular sus ideas sobre ellas y de acuerdo a las cuales arregla su conducta” (31) Esto es, la conducta del hombre está condicionado por las ideas que formula sobre los hechos sociales Durkheim (1994), entendiendo que éstos tienen, como dice el autor, “... una existencia propia, independiente de sus manifestaciones individuales” (47); esto hace posible entender por qué “La primera regla y la más fundamental que postula es considerar los hechos sociales como cosas” (31), a las cuales el individuo les asignará un significado y a partir del cual formulará ideas, creencias y valores. Esto es posible porque el hombre no puede percibir sin interpretar, se apropia de la realidad y hace de ella un constructo de la consciencia

–una abstracción- y por ello se le puede percibir como un objeto con estructura y comportamiento específico, pero también inmersa en subjetividades que han encarnado en actores como un cúmulo de significaciones, los cuales condicionan la manera de percibir la realidad.

En este mismo sentido, retomamos el pensamiento de Weber (1983) referentes al vínculo ineludible entre la significación y la acción social de los individuos; nos señala que deberá entenderse por acción, "... una conducta humana (bien consista en un hacer externo o interno, ya en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción *enlacen* a ella un sentido subjetivo" (5). Esto tiene el sustento psicológico que Peaget (1991) nos corrobora en su obra Seis Estudios Psicológicos: "Desde el punto de vista funcional, o sea, teniendo en cuenta los móviles generales de la conducta y el pensamiento, existen funciones constantes, comunes a todas las edades: en todos los niveles la acción supone siempre un interés que la desencadena, tanto si se trata de una necesidad fisiológica, afectiva o intelectual..." (13). Por ello, podemos vincular el sentido subjetivo de la acción que Weber propone, con el interés por realizar la acción de Peaget¹. La acción, en el ámbito organizacional, se contextualiza así en dos sentidos, uno objetivo y otro subjetivo, esto es, lo que debe realizar y la correlación que existe o no, con su interés personal. Este doble sentido puede manifestarse en una sola dirección de acción donde el deber y el interés apuntalan el hacer; o por el contrario puede manifestarse en una doble dirección contradictoria que genera tensión en el individuo, donde el hacer no es del interés del individuo, pero tiene que hacerlo.

¹ Es extremadamente difícil para el ser humano lograr, en estado de vigilia, estar un momento sin desear algo que lo lleve a la acción: instintivo-sensorial, emocional o racional, sin que le genere el interés en un proceso, objeto, lugar o persona.

Con base en lo anterior entendemos el carácter dual de la sociedad y de las organizaciones que señalan Berger y Luckman (2001) retomando a Weber y Durkheim: “La sociedad, efectivamente, posee facticidad objetiva. Y la sociedad, efectivamente, está construida por una actividad que expresa un significado subjetivo” (35).

De lo anterior, desprendo que el análisis organizacional, debe partir del estudio de lo que Berger y Luckman (2001) establecen como “La vida cotidiana” en las organizaciones que se presenta “... como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente” (36), pero sin separarlo de la relación con su hacer y las relaciones sociales inmersas. Para las personas, nos señalan estos últimos autores, la realidad es algo dado en su vida cotidiana, la cual es abstraída en la mente que lo observa, lo describe y lo reconfigura de acuerdo a los significados que le da, es decir “... las objetivaciones de los procesos (y significados) subjetivos por medio de los cuales se construye el mundo intersubjetivo del sentido común... Es un mundo que se origina en sus pensamientos y acciones, y que está sustentado como real por éstos.” (37-38).

Es importante aquí establecer lo que se entenderá por la “realidad” del individuo. La realidad, o como la llaman Berger y Luckman (2001) la “Suprema Realidad”, existe como no interpretada por los individuos, simplemente es. Más sin embargo, cuando es observada por las personas se constituye en “Su realidad”, quedando trastocada la “Suprema Realidad” en “Su realidad”, como una realidad interpretada y descrita de acuerdo con la significación y que confirma: ideas, creencias y valores, sociales o individuales. De esta manera, debemos entender por “la

realidad”, la que se abstrae y construye en el pensamiento el individuo configurando “Su realidad”: la que elije percibir de acuerdo a su circunstancia, por lo tanto, no tenemos acceso a aquella “Suprema Realidad”.

Esta realidad de la persona –“Su Realidad”-, que le hace creer que la realidad es cómo la ve, al ser compartida y aceptada por otros, queda ratificada en lo general por el grupo u organización, se da entonces por establecida y por ello, adquiere derecho de existencia sin mayor verificación para nuevos miembros Berger y Luckman (2001). Se constituye así la habituación:

Toda actividad humana está sujeta a la habituación. Todo acto que se repite con frecuencia, crea una pauta que luego puede reproducirse con economía de esfuerzos y que *ipso jacto* es aprehendido como pauta por el que la ejecuta. Además, la habituación implica que la acción de que se trata puede volver a ejecutarse en el futuro de la misma manera y con idéntica economía de esfuerzos. Esto es válido tanto para la actividad social como para la que no lo es. (74)

Bajo la habituación, ya no se cuestionan creencias, valores ni ideas: se hacen las cosas como se hacen, con las creencias y valores adoptados, lo cual es auto-limitante, pero cómodo. ¿Qué se trasmite de una generación a otra en la sociedad, o la organización?: un paquete de códigos con significado operativos y subjetivos hipostasiados en creencias, valores y los razonamientos condicionando así las actitudes y el comportamiento de los individuos.

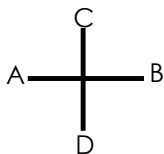
En esta línea de razonamiento retomamos de Silverman (1975), los postulados que propone en la ruta del análisis accional, contextualizándola en la organización y que nos permiten destacar elementos que consideramos importantes para el objetivo planteado.

Los significados le son proporcionados a los hombres por la sociedad en que viven. Las orientaciones compartidas se institucionalizan y la generación posterior las experimenta como realidad social. (161)

Lo anterior tiene una importancia sustancial ya que, identifica que en el individuo están presentes, en el momento mismo de la acción –eje sincrónico-, las habituaciones institucionalizadas –eje diacrónico-. Esto es, está presente su pasado social, organizacional y personal, en el mismo momento en que toma tal o cual acción: en un sí o un no, en un por aquí o por acá, hacen acto de presencia su pasado, su presente y la valoración del futuro, inmediato, mediano y de largo alcance. Sin embargo, en el análisis organizacional se deberá estudiar la evolución de los códigos involucrados, tanto en el lenguaje que describen el dominio del problema, como de la cultura como evolución de significados.²

² Retomaré en trabajos posteriores la gran importancia de incorporar los conceptos del tiempo diacrónico y sincrónico, me restringiré a señalar su importancia en palabras de Ferdinand de Saussure (2008), que si bien las aplica al estudio de la lingüística dan un avance sustancial para comprender el acontecer organizacional y de la vida social:

...todas las ciencias debieran interesarse por señalar más escrupulosamente los ejes sobre que están situadas las cosas de que se ocupan; habría que distinguir en todas según la figura siguiente: 1° eje de simultaneidades (AB), que concierne a las relaciones entre cosas coexistentes, de donde está excluida toda intervención del tiempo, y 2° eje de sucesiones (CD), en el cual nunca se puede considerar más que una cosa cada vez, pero donde están situadas todas las cosas del primer eje con sus cambios respectivos...



Para las ciencias que trabajan con valores esta distinción es una necesidad práctica y, en ciertos casos, una necesidad absoluta. En este terreno se puede desafiar a los científicos a que no podrán organizar sus investigaciones de una manera rigurosa si no tienen en cuenta los dos ejes, si no distinguen entre el sistema de valores considerados en sí y esos mismos valores considerados en función del tiempo. (119)

Si bien la sociedad define al hombre, el hombre define a su vez a la sociedad. Cada constelación de significados solo puede sostenerse por su continua reafirmación en las acciones cotidianas.

Mediante su interacción, los hombres también modifican, cambian y transforman los significados sociales”. (162)

En este mismo sentido, Giddens (2011) nos señala que la conducta humana tiene dos características básicas, por un lado, con su acción influye en la estructura, y por otro, pero al mismo tiempo, dicha acción incide en el individuo abriendo la posibilidad al razonamiento y el cambio. Esto es, tienen “capacidad de agencia” Giddens (2011) para realizar, de distintas maneras, las acciones establecidas ya que conocen o tienen saberes respecto a lo que hacen y así, son capaces de incorporar cambios a su acción y cambiar por ello, el curso de la vida social y organizacional.

Prosiguiendo con los postulados de Silverman (1975), el sexto, señala:

Se sigue que las explicaciones de las acciones humanas deben tomar en cuenta los significados que los interesados asignan a sus actos...” (162)

La explicación de la acción como simple realización de una tarea encomendada con base en las responsabilidades, carece de sentido en virtud del cúmulo de significados que están alrededor de la misma. Significados provenientes de un pasado –tiempo diacrónico- y que confluyen en la acción presente –en el tiempo sincrónico- forjando una consecuencia inmediata tanto en la operación y como en los significados para otros, y con ello, en la vida organizacional en su conjunto.

De lo anterior desprendemos como relevante el que en una acción, están presentes las ideas, creencias y valores, tanto individuales, como sociales y organizacionales, sobre personas, procesos, objetos y lugares, lo que

desencadena procesos de significación reflejados en una actitud en la organización.

La insistencia sobre las ideas, las creencias y los valores del individuo y su proceso de significación, es para abordar, en el siguiente nivel de análisis: el medio por el cual, se transmiten y comparten en la vida social y organizacional: el lenguaje.

VI. Lenguaje

Los trabajos de Ferdinand de Saussure (2008) sobre la semiología fueron importantes para identificar el papel del lenguaje en la construcción de la representación social y de su significación. Como he mencionado con anterioridad, si bien dejaré para trabajos posteriores el profundizar en el tema de la semiología en el análisis organizacional, ahora, en el marco de los objetivos de este trabajo, señalo las tesis principales de Saussure y que posteriormente toman sentido con los autores que retoman al lenguaje como elemento central de la objetividad del mundo material en la organización y subjetividad humana.

Para Saussure (2008)

... lo que el signo lingüístico une no es una cosa y un nombre, sino un concepto y una imagen acústica. La imagen acústica no es el sonido... sino su huella psíquica... esa imagen es sensorial... El carácter psíquico de nuestras imágenes acústicas aparece claramente cuando... Sin mover los labios ni la lengua, podemos hablarnos a nosotros mismos o recitarnos mentalmente un poema... Esta definición plantea una importante cuestión de terminología... [:] Llamamos signo a la combinación del concepto [significante] y de la imagen acústica [significado]... [así] entendemos por signo el total resultante de la asociación de un significante con un significado. (102, 103, 104)

Es fundamental entender que signo no está vinculado a una cosa o un objeto de manera indisociable, sino relaciona un **concepto**, en tanto que constructo

abstracto, a una huella psíquica en la comunicación entre transmisor y receptor(es). Por ello, mientras para una persona “auto”, puede significarle simplemente un medio de transporte, a otra, especializada en autos, puede significarle un producto de alta ingeniería automotriz, mientras que a otra puede significarle un bien de lujo. Lo mismo ocurre con conceptos no tangibles como la honradez, la virtud, el liderazgo, el poder, etc., son signos que reverberan en la consciencia de quien lo trasmite y de quien lo escucha como la huella psíquica que hay en su memoria tal que en unos y en otros despliega arborescencias semánticas en función del contexto del diálogo: relato, discurso, etc. Vale aquí anotar que la huella psíquica puede generar, al mismo tiempo, arborescencias emocionales, sensitivas y racionales, las cuales conducirán a determinado comportamiento del individuo: dar respuesta en el diálogo o en la acción. Así, los signos, además de ser indicativos y representativos –como señala Saussure-, incorporan todo el ámbito sensorial percibido con los sentidos, las emociones y los pensamientos, vinculados a la experiencia, aun y a que no se disponga de un signo para representarlo: tal es el caso de la enfermedad, de emociones que no se sabe describir, etc., pero que en última instancia, a través de aproximaciones o traducciones en su observación y descripción se llega a nombrarles.

El mismo Saussure (2008), establece la importancia del contexto de significación, al señalar que tanto los signos, el significante y los significados son arbitrarios, están determinados socialmente, pero en un contexto histórico determinado.

Lo anterior nos permite inferir que del lenguaje utilizado en la organización se desprenden signos y códigos que apuntan, en el mismo momento, al ámbito de la vida material, en el tiempo presente –eje sincrónico-, pero también a los distintos

significados que le atribuyen los individuos y grupos, cuyas arborescencias semánticas, generadas en el tiempo pasado –eje diacrónico-, asocian condicionamientos en el pensar, creer y valorar.

Para abonar en la importancia del lenguaje, recuperamos la clara definición que hace Barthes (1980), en su obra *Mitologías*, y que a su vez recuerda los postulados arriba señalados, agregando el elemento metafórico del lenguaje. En virtud de que el significado es una huella psíquica, podemos inferir que para cada interlocutor, ante el significante, colocan no una igualdad, sino una equivalencia de lo que entienden:

... la semiología postula una relación entre dos términos, un significante y un significado. Esta relación se apoya en objetos de orden diferente; por eso decimos que no se trata de una igualdad sino de una equivalencia. Mientras el lenguaje común me dice simplemente que el significante expresa el significado, en cualquier sistema semiológico no nos encontramos con dos, sino con tres términos diferentes. Lo que se capta no es un término por separado, uno y luego el otro, sino la correlación que los une: tenemos entonces el significante, el significado y el signo, que constituye [este último] el total asociativo de los dos primeros términos.(203) Corchetes propios]

Por ello, el signo se encuentra vinculado al lenguaje de quien lo expresa tal como una metáfora de lo que entiende por tal o cual cosa. Con esta misma orientación, nos dice Berger y Luckman (2001) que por el lenguaje se posibilitan las objetivaciones y la apropiación de la realidad del individuo, por ello "... el lenguaje marca las coordenadas de mi vida en la sociedad y llena esa vida de objetos significativos." (39). Recordemos que anteriormente identificamos como objetos significativos, los constructos del individuo, conformados como una representación verbal –huella psíquica- y cuyo papel es realizar procesos mentales interiores. Esto tiene otras implicaciones sobre la que se denomina la realidad y que también

son importantes retomar. Nos señala Sigmund Freud (2000) en la obra El Yo y el Ello:

... por medio de ellas [las representaciones verbales] quedan convertidos los procesos mentales interiores en percepciones [generando una confusión fundamental en el individuo: que]... todo conocimiento procede de la percepción externa. Dada una sobrecarga del pensamiento, son realmente percibidos los pensamientos -como desde fuera- y tenidos así por verdaderos. (24)

Así, retomando lo que anteriormente señalamos como la “Suprema Realidad” y “Mi realidad” de Berger y Luckman (2001), quedan para el individuo diluidos “la realidad” de “mi realidad” –como tu verdad y mi verdad-, lo que da pie a la confusión del Ello con el Yo Freud (2000), y como lo señaló Saussure (2008), las imágenes acústicas tienen un carácter psíquico, y por ello nos parecen como reales, por ello, podemos entablar una discusión o una simple plática con una persona en nuestra mente: con un interlocutor que es la imagen representada de una persona. Esta confusión de la realidad y mi realidad, genera una confusión aún más profunda que se abordará en trabajos posteriores: Yo soy Ello y lo que pase a Ello me pasa a mí, sean estas personas, objetos, proceso o lugares (Freud , 2000).

Ahondando en el papel del lenguaje y su vínculo con la vida de significados, De esta manera, el lenguaje utilizado por los individuos es el envoltorio codificado que tiene una cara hacia la operación de la organización y al mismo tiempo tiene una cara cargada de significación individual y colectiva. Y así lo muestran los diferentes estudios sobre el discurso y el relato, realizados Potter (1996), donde nos señala lo siguiente.

El lenguaje refleja cómo son las cosas mediante descripciones, representaciones y relatos. Y a medida que estas descripciones,

representaciones y relatos se divulgan por el mundo de los asuntos humanos, se pueden considerar fiables, factuales o literales o, por el contrario, se pueden convertir en confusiones o mentiras cuando el espejo se enturbia o se deforma. (130)

La realidad se introduce en las prácticas humanas por medio de las categorías y las descripciones que forman parte de esas prácticas... El mundo... se constituye de una u otra manera a medida que las personas hablan, escriben y discuten sobre él. (130)

En síntesis, hasta aquí podemos señalar lo siguiente:

1. El signo es la unidad mínima de significación tal como el dato lo es en un sistema de información. Por signo identificamos palabras con una carga significativa en el contexto de la organización.
2. En todo momento percibimos y traducimos a signos; interpretamos signos con base en las huellas psíquicas grabadas; y devolvemos signos acorde al contexto de “nuestra realidad”. Cuando no identificamos cómo llamarle utilizamos la metáfora con expresiones del tipo: “es algo como...” “se parece a...”, etc.
3. La percepción individual se configura por dos vías: “su realidad” como una secuencia de eventos externos y, su vida simbólica como una secuencia de eventos internos (Ruíz, 2016). Ambas secuencias, en tanto referidas a huellas psíquicas, se ubican en la memoria, siendo los códigos los que conectan dichos entornos, quedando oculto si el comportamiento es disparado por eventos externos o eventos internos o ambos.
4. Al estar inmersos ineludiblemente en el contexto de “mi” realidad percibida, interpretada y construida como un contexto de significación compartido o no con el entorno social u organizacional, son configurados códigos cuyos signos toman sentido para ese contexto particular de significación, el cual puede ser muy amplio o muy pequeño.

VII. Estructura, modelo y sistema en las organizaciones.

Pues bien, el acceso a describir procesos organizacionales y procesos de significación, es a través de los códigos del contexto para la operación una y para la relación subjetiva de los individuos la otra. A través de los códigos se modela la estructura organizacional, el sistema de información, se crean normatividades, glosarios de términos en la organización que dan cuenta de marcos de acción de

los individuos en el que se circunscribe su hacer y la toma de decisiones en medio de restricciones, esto es, se establecen límites para que las cosas funcionen. Pero también con los mismos códigos, se pueden modelar las estructuras de creencias y valores que configuran un marco de actitudes hacia las relaciones interpersonales que denotan limitaciones autoimpuestas por dichas actitudes.

La perspectiva de estructura la adoptamos de Levi Strauss (1987) cuando relaciona estructura social con relaciones sociales:

... la noción de estructura social no se refiere a la realidad empírica, sino a los modelos construidos de acuerdo con ésta. Aparece, así, la diferencia entre dos nociones tan próximas que a menudo se las ha confundido; quiero decir, las de estructura social y de relaciones sociales. Las relaciones sociales son la materia prima empleada para la construcción de los modelos que ponen de manifiesto la estructura social misma. (301)

De ahí que estructura está referida a un modelo que, con base en la abstracción de la realidad, representa relaciones sociales que apuntan en dos sentidos; por un lado, las relaciones interpersonales para el hacer dentro de la organización y que se encuentra tipificada en los roles definidos en la estructura organizacional; y lo que significan las mismas, para unos y para otros involucrados.

El mismo Levi Strauss (1987) propone cuatro elementos que deben de estar presente en los modelos para que una estructura sea tal:

En primer lugar, una estructura presenta un carácter de sistema. Consiste en elementos tales que una modificación cualquiera en uno de ellos entraña una modificación en todos los demás.

En segundo lugar, todo modelo pertenece a un grupo de transformaciones, cada una de las cuales corresponde a un modelo de la misma familia, de manera que el conjunto de estas transformaciones constituye un grupo de modelos.

En tercer lugar, las propiedades antes indicadas permiten predecir de qué manera reaccionará el modelo, en caso de que uno de sus elementos se modifique.

Finalmente, el modelo debe ser construido de tal manera que su funcionamiento pueda dar cuenta de todos los hechos observados.
(301)

Así, el análisis de la organización debe partir de su descripción de estructura de roles, relaciones y comportamiento, tal que nos refleje las prácticas humanas al interior de la organización y para la cual todo trabajador tiene ahí algo que hacer o una práctica obligada. Una vez representada en un modelo, podremos, a partir del mismo, elaborar el modelo paralelo basado en las subjetividades inmersas en el conjunto de creencias y valores sobre la acción específica que desempeñan los colaboradores con los cuales trabajan en sentido vertical y horizontal. Una fuente fundamental de ello es el conjunto de estereotipos y prejuicios que se tiene sobre procesos, objetos y personas, incluida la persona en sí misma.

De manera aún más específica, Omar Aktouf (1986), retomando a Levi-Strauss – como se ha realizado en este trabajo-, señala el papel del lenguaje como el elemento de análisis de ambos lados de la moneda: mundo material y significativo.

Debemos reconocer, con Levi Strauss, que el conjunto de la dimensión simbólica de la vida social del ser humano es un lenguaje en sí mismo, y que todo lenguaje es al mismo tiempo expresión-signo de una simbología, así como sistema de representación simbólica. Es decir, que todo lenguaje será el signo, el testimonio y el modo de expresión de una forma particular de representar el universo, el sí mismo y los demás que lo habitan... En otras palabras, nada impide pensar y lo he constatado en concreto que los "lenguajes" forjados y adoptados por los miembros de los diferentes grupos coexistentes en una fábrica, expresan directa o indirectamente el sentido que ellos atribuyen a sus propios roles y funciones y a los de los demás. Todo esto tiene una influencia directa en las relaciones con los demás y en su conducta en general. (5)

Con base en lo anterior, colocamos como el elemento de encuentro de los dos ámbitos: objetivo y subjetivo de la personas, su rol en la organización. El mismo, nos posibilita disparar dos análisis paralelos y que desarrollaremos en el apartado siguiente.

VIII. Análisis de actores: El rol es indicativo, significativo y representativo.

Tanto en el ámbito social como organizacional, en un intento de ordenar la percepción, hemos generado códigos de clasificación o tipificación que permiten identificar conceptos con roles, responsabilidades, comportamientos y estructuras de los objetos, procesos, lugares y personas abstraídos y reproducidos en constructos abstractos³. Como nos señalan Berger y Luckman (2001), aprehendemos al otro por medios de esquemas tipificadores: "... en cuyo términos los otros son aprehendidos y tratados en encuentro 'cara a cara'" (49). Así, podemos identificar al cliente, al vendedor, el director, el jefe, la venta, la requisición, la inscripción, almacén, etc., lo cual nos es indicativo de un rol con responsabilidades y comportamientos institucionales, que existen antes de que un individuo pase a ser el actor del mismo; pero adicionalmente, y un vez que una persona parece con el rol –"Yo soy el Jefe", "Yo soy el Cliente"-, podemos identificarles como agrio, amable, corrupto, desagradable, sucio, frio, etc., lo cual es agregado como estereotipo ya personificado algún un rol. Ambas clasificaciones sobre las mismas personas, objetos, lugares y procesos, nos condiciona, por un lado, un comportamiento en función a las responsabilidades, y

³ Será en trabajos subsecuentes cuando se incorpore el concepto de Actante propuesto en la teoría del actor-red de Latour (2001)

por otro lado, pero al mismo tiempo, una actitud en virtud de las arborescencias semánticas emocionales encarnadas que provienen del eje diacrónico del actor y quienes lo perciben. Estos roles, primero y luego los estereotipos, son una ventana del análisis organizacional con miras a la intervención.

La importancia del rol es ser un puente que comunica al ámbito objetivo y subjetivo. Al respecto nos señala Berger y Luckman (2001):

Los "roles" son tipos de actores en dicho contexto... es un correlato necesario de la institucionalización del comportamiento. Las instituciones se encarnan en la experiencia individual por medio de los "roles", los que, objetivizados lingüísticamente, constituyen un ingrediente esencial del mundo objetivamente accesible para cualquier sociedad. Al desempeñar "roles" los individuos participan en un mundo social: al internalizar dichos "roles", ese mismo mundo cobra realidad para ellos subjetivamente. (97).

Con un "rol" asignado, los individuos, desde la perspectiva operacional o de la acción racional e institucionalizada de la organización, se vuelven un objeto abstracto en tanto que se les clasifica o tipifica, son representados por un concepto o código y al conformar un grupo de individuos se les considera de una clase de objeto. Señalamos antes que esto tiene repercusiones psicológicas importantes ya que el "Rol" es codificado institucionalmente, le son asignadas responsabilidades y procesos donde interactúa con otros "Roles". Sin embargo, cuando una persona ocupa el "Rol", lo actúa y de genera la mimetización e identificación con el Rol: "Yo soy el Rol". Es esta identificación la fuente de significados.

Los roles, nos dicen nuevamente a Berger y Luckman (2001), es una ventana al comportamiento institucionalizado de la organización.

En primer lugar, el desempeño del "rol" representa el "rol" mismo... En segundo lugar, el "rol" representa todo un nexo institucional de comportamiento... La institución puede manifestarse, en la experiencia real, únicamente a través de dicha representación en "roles" desempeñados... La representación de una institución en "roles" y por medio de ellos es, pues, la representación por excelencia, de la que dependen todas las otras. (99)

Así, los roles nos abren el panorama hacia las responsabilidades y colaboraciones, pero también hacia los valores compartidos, las arborescencias semánticas como ramificaciones dentro de la organización. Como Silverman (1975) asevera, el enfoque accional permite visualizar el rol, desde la acción propia del sujeto y los significados que están inmersos en la organización o nuevamente citando a Berger y Luckman (2001).

El individuo, en virtud de los "roles" que desempeña, tiene que penetrar en zonas específicas de conocimiento socialmente objetivado, no solo en el sentido cognoscitivo más restringido, sino también en el del "conocimiento" de normas, valores y aun emociones. (101)

Por todo lo anterior, sostengo que el análisis de actores a través de roles, responsabilidades, y relaciones con objetos, procesos y personas, nos permitirán tener un modelo tanto de las actividades institucionalizadas en que está envuelto el individuo y la organización, como de las subjetividades y significados presentes en sus creencias y valores, los cuales inciden en las actitudes reflejadas en el comportamiento.

Dejaré para trabajos posteriores el tema de cómo las creencias, valores y las actitudes en que se reflejan, se encuentran encarnados en la historia individual de las personas con mayor antigüedad o en los orígenes de la organización. Lo anterior introducirá una perspectiva tridimensional al incorporar el eje diacrónico y sincrónico de la organización Saussure (2008).

IX. Análisis del comportamiento institucionalizado de actores, plasmada en el Rol.

Como hemos reiterado en el apartado anterior, el rol del individuo en la organización es la bisagra que inicia el análisis organizacional en la capa de la estructura institucional de la organización, ya que el rol le da la certeza al individuo de sus responsabilidades en los procesos institucionalizados de la organización, tal que no cabe duda sobre lo que debe de hacer y con quién colaborar para tal efecto, en última instancia, para lo cual se le incorporó a la organización.

Pues bien, la ingeniería de software recuperando los avances de las ciencias cognitivas evolucionó en la metodología para analizar, diseñar y programar *software*, pasando de una metodología estructurada a una metodología orientada a objetos Grady Booch (1996). Esta última metodología tiene como soporte percibir los procesos como cosas u objetos conceptuales, productos de la abstracción humana.

El análisis orientado objetos, que ya hemos mencionado en apartados anteriores, propone un método de análisis desde la perspectiva de las tipificaciones o clases Berger y Luckman (2001) y los objetos. Específicamente, Grady Booch (1996), señala

El análisis orientado a objetos... examina los requisitos desde la perspectiva de las clases y objetos que se encuentran en el vocabulario del dominio del problema (44)

Cuando el autor nos señala “dentro del problema” se refiere a un proceso institucionalizado, y que desde su perspectiva, es susceptible de automatizar. Así,

tanto los objetos, los procesos, los lugares y las personas pueden ser percibidas como objetos conceptuales.

Martín y Odell (1997) identifican a un objeto tipificado como: "... un concepto (es decir, una noción o idea que se aplica a ciertos objetos de nuestro entorno)" (34)

En cuanto tipo de objeto, podemos inferir que habrá muchos que cumplan con las mismas características que les identifica como una clase de objetos. Qué características estructurales permiten identificar al objetos como parte de una clase? Volvemos a retomar a Booch (1996)

Un objeto tiene estado, comportamiento e identidad; la estructura y comportamiento de objetos similares están definidos en su clase común (97)

Ahora bien, ¿cuál es el vínculo del análisis de objetos con el análisis de roles? A través de procesos se le hace algo a un objeto: a través de un proceso de venta un mueble se vende, a través de un proceso de inscripción, un alumno se inscribe, etc. Esto es, los muebles y los alumnos pertenecen a un tipo de objeto o clase que, por sus características, pasarán por distintos procesos cambiando su estado e identidad de acuerdo al comportamiento en dichos procesos. Pues bien, los procesos son disparados u operados por la concurrencia de uno o varios actores cuyo rol define su participación en los procesos específicos, normados e institucionalizados en la organización.⁴

⁴ Como ya antes se señaló, será en trabajos posteriores donde se enriquezca esta perspectiva con el análisis del actor red de Latour (2001)

En lo que respecta al rol y al actor, estos están en una relación de interdependencia tal que un rol está asociado a un actor, pero un actor puede tener uno o más roles. Desde la perspectiva del análisis orientado a objetos, se definen ambos de la siguiente manera:

Actor: Conjunto coherente de roles que juegan los usuarios... (Booch, Et.all., 1999: 407)

Rol: comportamiento de una entidad que participa en un contexto particular. (Idem, 417)

Si bien, se debe integrar más elementos para un modelo completo de la operación institucionalizada de la organización, basta por ahora señalar la importancia de recuperar la metodología orientada a objetos para identificar con la mayor certeza posible las responsabilidades que la organización tiene asociadas a un rol específico y que deberá jugar aquellas personas que desempeñen el rol.

A fines de los años 80 del siglo pasado, se desarrolló un instrumento que permitió identificar, de manera inequívoca una clase –como es el caso de los roles-, sus responsabilidades y colaboradores, la tarjeta Clase, Responsabilidad y Colaboración (CRC) Fowler (1999). Con base en ese instrumento propongo se puedan identificar, por un lado, el mundo objetivo de las actividades de la organización plasmadas en el Rol que es una clase de objeto como concepto tipificado. Ver cuadro 1.

Cuadro 1. Tarjeta CRC

Ámbito:	
Nombre de la rol / actor:	
Responsabilidades	Colaboradores

La tarjeta CRC incluye los tres elementos que reflejan el “deber hacer” del individuo dentro de la organización, es decir, un individuo debe poder describir los procesos donde tiene injerencia y con quiénes está relacionado para ello. En muchas ocasiones estas definiciones están en la normatividad o en los procesos modelados de las organizaciones.

Un ejemplo de uso de esta tarjeta, en el ámbito de la docencia de la Universidad Autónoma Metropolitana, podría ser el siguiente:

Ámbito o contexto: Docencia Nombre de la Rol / actor: Jefe de Departamento		
Responsabilidades Procesos Dentro del ámbitos de actividad	Colaboradores Personas	Objetos (Objetos abstractos con datos específicos)
Asignación Docente	-Coordinador de Estudio -Profesor	Grupo; UEA; Profesor

Este ejemplo –escueto por el espacio- permitiría asociar al rol institucionalizado, procesos, y objetos desprendidos de la norma instituida (y sistematizada) de lo que debe hacer un Jefe de Departamento, con quién debe interactuar y sobre qué objetos operar.

Esta simple herramienta, desarrollada para todos y cada uno de los Roles, permitiría general el modelado de Actores institucionales a través de su Rol,

independientemente del individuo –actor- que lo ocupe. Este modelado será tema de los siguientes trabajos.

X. Análisis del comportamiento de actores en la secuencia de eventos internos de la organización.

Ahora bien, desde el punto de vista subjetivo, aquel Rol tiene una carga de significación que se refleja en la actitud del individuo y que puede ser estructurada por las creencias y valores que establece con procesos, objetos y personas en el que se le ha asignado en la organización.

Es en la acción, donde se superponen las responsabilidades y relaciones del Rol con las creencias y valores, y es donde se pueden producir chispas de incompatibilidad entre lo que “hago” y lo que “creo” o lo que “valoro”. Se generan entonces puntos de fricción (Soto, 2016) entre “mi realidad” y “la realidad subjetiva de otros” con el rol y las responsabilidades. Por ello, la importancia de poner al centro del análisis organizacional al individuo, al centro de él su rol y a partir de éste último las dos caras de la moneda: el análisis objetivo de sus responsabilidades y el análisis subjetivo de sus creencias y valores, respecto a los procesos, personas y objetos, los cuales denotan una actitud o diversas actitudes. En este sentido nos señala Peaget (1991):

... afectividad e inteligencia son indisociables y constituyen los dos aspectos complementarios de toda conducta humana (26)

Como identificamos estos elementos a través del relato, la entrevista, ¿por qué? Por la codificación y la significación inmersa en el lenguaje utilizado. Omar Aktouf (1986). Si bien ya lo hemos señalado, vale la pena recuperarlo nuevamente: el

lenguaje refleja la representación del universo. Y esto vale tanto para la descripción del ámbito objetivo como subjetivo como un todo.

De esta manera Aktouf (1986) nos da un ejemplo de los otros roles, al mostrar una tipificación que hacen los obreros, paralela a la institucional, pero que denota dónde está el choque de los dos mundos. Me permito así reproducir el siguiente extracto:

El habla de los obreros es directa, libre de floreos y no busca efectos ni convenciones de estilo (salvo, claro está, como veremos más adelante, entre quienes se preparan a escalar la rampa jerárquica). Esta habla está más o menos prohibida en la mayoría de las fábricas por un postulado, según el cual los obreros que hablan son obreros no productivos, aunque su "trabajo" no necesite de ninguna concentración. Nos conformaremos con reproducir algunos términos de un pequeño glosario propio de cada una de las fábricas, que dice mucho sobre las creencias y puntos de vista de los empleados de base:

En Montreal:

Chien: (Perro) – Designa de manera general a los supervisores. Con excepción de los "buena gente" todos son "perros", y hay algunos que son "perros de perros".

Crosseur: (Hipócrita) De dos caras, delator. Así se llama, sobre todo, a los supervisores, a veces a ciertos jefes de equipo y también a ciertos miembros de la dirección.

Feroce: (Feroz) Designa el comportamiento que la dirección anhela obtener de sus supervisores. La dirección "quisiera que "X" (buena gente) fuese feroz como los otros, pero no lo consigue"...

Maladen (Enfermo) El que hace su trabajo "como se debe" y cree que debe hacer una "jornada laboral honesta" en la empresa. No es ni un afanoso ni un futuro patrón, pero es tan ingenuo que está "enfermo".

Mangeurde (Comemierda) El hiper afanoso; cuanto más trabajo tiene, más pide. Se llama así a aquel que hace todo lo que le han dicho que haga, pero luego siempre quiere hacer más. Es un caso muy agudo de "enfermedad". (5)

Este caso nos muestra ese otro esquema de roles subjetivos a partir de los cuales se construye un mundo de estereotipos con significados cuya arborescencia semántica conecta con emociones que caracterizan el comportamiento individual y colectiva dentro de la organización. En este sentido el mismo Aktouf (1986) nos muestra el impacto en la conducta:

Una de las conductas adoptadas por los obreros que quieren “hacer carrera” consiste en “tomar su distancia” y “parecer serios”, evitando hablar con los demás. (112)

Esto es, alejarse de aquellas tipificaciones despectivas, pero a la vez asumiendo un rol dentro de las subjetividades: *Mangeurde*. De esta manera las tipificaciones que se realizan a partir de prejuicios y estereotipos permiten identificar el sentir de la organización respecto a los procesos, objetos y clases de objetos que manipula y con los cuales lleva a cabo sus responsabilidades.

La importancia del análisis de los valores inmersos en la actividad de la persona en la organización, cobra sentido por reflejarse a través del interés manifiesto al elegir una cosa u otra, un comportamiento por otro, como proceso regulatorio de la acción. En este sentido nos dice Peaget (1991):

El interés implica un sistema de valores, que el lenguaje normal denomina «los intereses» (en oposición con el «interés »)...

Con los intereses o valores relativos a la actividad propia están relacionados muy de cerca los sentimientos de autovalorización: los famosos «complejos de inferioridad» o de superioridad. Todos los éxitos o los fracasos de la actividad propia se registran en una especie de escala permanente de valores, elevando los éxitos las pretensiones del sujeto y rebajándolas los fracasos con respecto a las acciones futuras. De ello se desprende un juicio sobre sí mismo al que es conducido el sujeto paulatinamente y que puede tener grandes repercusiones... (50)

Así, los intereses del individuo, respecto a objetos, procesos y relaciones involucrados en sus responsabilidades, configuran una escala de valores que permite identificar los conflictos entre interés por las responsabilidades del rol y los intereses propios o del grupo. Nuevamente, nos dice Peaget (1991):

Por regla general se mostrará simpatía hacia las personas que responden a los intereses del sujeto y que lo valorizarán. La simpatía supone, por tanto, una valoración mutua, por una parte y, por otra, una escala común de valores que permiten los intercambios... Y es basándose en esta escala común cómo se llevan a cabo las valoraciones mutuas. Inversamente, la antipatía surge de la desvalorización y ésta procede a menudo de la ausencia de gustos comunes o de una escala de valores común. (51)

Pues bien, aún hay mucho que decir sobre la importancia de los valores y las creencias en el comportamiento del individuo.

Sin embargo, procederemos a hacer una propuesta que integre los dos ámbitos del trabajo en la secuencia de eventos externos y la secuencia de eventos internos (Ruiz, 2016).

El sistema de creencias se mapea alrededor del Rol ya que no están institucionalizadas. Es decir, aquellas explicaciones –sin sustento racional- sobre cómo se deben de hacer las cosas y que provienen del eje diacrónico personal o grupal: de la historia de la organización y de la propia vivencia y experiencia del actor o de los actores del grupo. El sistema de creencias se plasma en la interpretación o personalización de lo que supone el actor debe ser su rol, son responsabilidades y cómo tipifica las relaciones que debe establecer y que de hecho establece. De esta manera puede generarse una tarjeta CRC con los

códigos que reflejen la subjetividad del actor sobre su rol, sus responsabilidades y la tipificación de la red de colaboración.

Por su parte el sistema de valores se mueve en un esquema de intereses y escala de preferencias, que veíamos con Peaget, cuyo parámetro de elección es la estimación personal, organizacional y social del hecho en sí, es decir, el impacto que provoca o provocará en “mí” una decisión, sea esta propia o de colaboradores.

Será en los trabajos posteriores que se presentará el modelado de las creencias y valores como soporte de las actitudes subjetivas vinculadas a los procesos de significación provenientes de los actores al desempeñar el o los roles que les han sido asignados por la organización.

XI. Conclusiones

La semiología aporta una perspectiva desde la cual se pueden decodificar los hechos de la vida cotidiana de la organización, tanto los operativos como los que están inmersos en subjetividad de los individuos.

La organización es un espacio de significación codificada, tanto para su operación con márgenes de maniobra limitados en la acción y plasmados en los roles institucionalizados; como para la vida subjetiva de sus miembros quienes ocuparán aquellos roles y dadas las creencias y valores propios y en los que se insertan proveen el juego las limitaciones que se imponen los unos a los otros en un juego de poder, subordinación, anhelos, etc. Esto es, los límites son estructurales y funcionales para la organización, las limitaciones son producto de

la subjetividad de los individuos y se plasman en las relaciones personales y de grupo.

El "ROL", es el código inmerso en el lenguaje tipificado e institucionalizado de la organización que tiene, por su naturaleza, la posibilidad de mostrar la estructura organizacional como una red de colaboración y comportamiento dirigido hacia las metas de la misma: Director; Jefe de Departamento; Jefe de Sección; Secretario; Alumno, Profesor; Inscripción; Altas, Bajas, Asignación Docente, etc.

El "ROL", también es un código de significación personal que surge cuando un individuo asume dicho rol convirtiéndose en actor: poder, subordinación, lealtad, autonomía, etc. Más aún en cuanto a subjetividades estereotipadas, puede asignársele a nivel del objeto personificado que ocupa aquel ROL, el identificador de amable, autoritario, desleal, flojo, etc.

La intervención organizacional, puede partir de modelar los Roles institucionales y hacer correlaciones de éstos con las creencias y valores de los miembros de la organización tal que se incida sobre los procesos de significación sobre personas, objetos, procesos y lugares.

La intervención organizacional, deberá incidir sobre el eje diacrónico organizacional y personal para mover paradigmas encarnados en la habituación sobre procesos.

Queda en desarrollo la propuesta completa de algunos instrumentos utilizado en el modelado orientado a objetos de la ingeniería de software para modelar la información proveniente de la operación sistematizada de los Roles,

responsabilidades y colaboraciones, para que sirva de referente en el análisis de subjetividades.

Queda en desarrollo la incorporación de herramental proveniente de la semiología para identificar los códigos anquilosados en creencias, valores y actitudes que sobre objetos, procesos, personas y lugares, desarrolla el actor proveniente de sus condicionamientos.

XII. REFERENCIAS:

- Aktouf Omar, (1986) *La palabra en la vida de la empresa, hechos y perjuicios*; Ponencia en el Coloquio Internacional sobre Nuevas Experiencias en la Enseñanza de la Administración. HEC. Montreal.
- Alvesson, Mats y Dan Karreman. (2000) *Varieties of Discourse: on the Study of Organizations through Discourse Analysis*, en Human Relations.
- Austin, J.L. (1998), *Cómo hacer cosas con palabras*. Paidós. Barcelona.
- Barthes, Roland. (1993). *La aventura semiológica*. Ediciones Paidós. 2° Ed. España.
- Barthes, Roland. (1980). *Mitologías*. Siglo XXI editores. México.
- Berger, Peter; LUCKMANN, Thomas. (2001). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu. Argentina. Cap. I y III
- Booch, Grady; RUMBAUG, James; JACOBSON, Ivar. (1999). *El lenguaje unificado de modelado*. Addison Wesley Iberoamericana. Madrid.
- Booch, Grady (1996). *Análisis y diseño orientado a objetos con aplicaciones*. Addison Wesley-Díaz de Santos. 2ª. Ed.
- Bourdieu, Pierre. (2007). *El sentido práctico*. Siglo XXI editores. 1ª. Ed. Argentina. 456 págs.
- De La Garza, Enrique (2007). *Los estudios organizacionales, entre racionalismo u neoinstitucionalismo*. En Salvador T. Porras Duarte (editor), *Estudios Organizacionales y Asuntos Globales*, Universidad Autónoma Metropolitana unidad Iztapalapa, México, D.F., CENPROS- Plaza y Valdez.
- Durkheim, Emile. (1994). *Las reglas del método sociológico*. Ediciones Quinto Sol. México.
- Eco, Umberto. *Tratado de Semiótica General*. (2000) Lumen. 5° Ed. España.
- Fowler, Martin. (1999). *UML gota a gota*. Addison Wesley Longman/Pearson. México.
- Freud, Sigmund (2000). *El yo y el ello y otros escritos de metapsicología*. Alianza. México.
- Ibarra, Eduardo. (1999). *Los saberes sobre la organización: etapas, enfoques y dilemas*. Pirámide. Madrid.

- Jakobson, Roman. (1975). *Ensayos de Lingüística General*. Seix Barral S.A. Barcelona.
- Bruno Latour (2001), *La esperanza de pandora. Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*, Editorial Gedisa, Barcelona España.
- Fernández, Lidia M. (1994), *Instituciones educativas. Dinámicas institucionales en situaciones críticas*, Paidós.
- Levi-Strauss, Claude. (1987). *Antropología estructural*. Ediciones Paidós. 1ª. Ed. España.
- Martin, James; ODELL, James. (1999). *Métodos Orientados a Objetos: Conceptos Fundamentales*. Prentice Hall. 1ª. Ed. México.
- Pacheco, Arturo. (2015). *Intervención organizacional. Primeras aproximaciones conceptuales*. En Rev. Gestión y Estrategia. Departamento de Administración, Núm. 48. 15-23 págs.
- Paz, Octavio. (1972). *El Arco y la Lira*. FCE, México.
- Peaget, Jean. (1991). *Seis estudios de Psicología*. Labor, S.A. España. 199 págs.
- Potter, Jonathan. (1996). *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*. Ediciones Paidós. España.
- Saussure, Ferdinand (2008). *Curso de lingüística general*. Fontamara. México.
- Sanders, Charles. (1900). *La ciencia de la semiótica*. Ediciones Nueva Visión. Buenos Aires.
- Schütz, Alfred. (1993). *La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Paidós Básica. Cap. II y III.
- Sillince, John A.A. (2007). *Organizational Context and the Discursive Construction of Organizing*, en Management Communication Quarterly, 20(4) p.p. 363-394.
- Silverman, D. (1975) "Teoría de las organizaciones". Nueva Visión, Buenos Aires.
- Ruiz Soto, Alfonso (2016), *Semiología de la Vida Cotidiana*, Conferencia, Auditorio Siglo XXI. Marzo 2016, México
- Weber, Max. (1983). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. México.
- Weber, Max. (1994). *Las Reglas del Método*. Ediciones Quinto Sol. México.
- Wilbur Marshall Urban, *Lenguaje y realidad, Lengua y Estudios Literarios*, México, Fondo de Cultura Económica, 1952.