

REPORTE DE INVESTIGACIÓN

La perspectiva Semiológica en el Análisis Organizacional

Autor: Dr. Salvador de León Jiménez.

Presentación.

Con este reporte de Investigación se concluyen la Etapa 1, correspondiente a la **“Revisión Bibliográfica, dirigida a conformar el marco teórico: teoría general y teoría sustantiva”**, si bien, se sigue haciendo revisión bibliográfica de forma permanente, se puede dar por terminada la Etapa 1.

En la medida en que el objetivo es incorporar la perspectiva de la Semiología, la misma se ubica en los procesos de significación que hacen los individuos en todo momento y en la construcción simbólica, particularmente en el ámbito de las organizaciones.

El presente reporte se desarrolla con la siguiente estructura e hilo conductor. Se presenta el marco de la semiología, específicamente lo concerniente a los lenguajes verbales y no verbales colocándolos al centro de todo proceso de significación inmerso en la subjetividad señalada; se continúa esta línea con los elementos de estructura, modelo y sistema para articularles en el estudio de las organizaciones. Con ello se arriba al análisis propio en las organizaciones, donde se recupera la perspectiva del orden objetivo y subjetivo de los estudios organizacionales; con base en esto, se abre un apartado para el análisis de la vida cotidiana en dichas organizaciones donde se particulariza en el proceso de significación; es entonces que se plantean mecanismos de análisis concreto poniendo al centro el Rol de los actores y de ahí se analiza el comportamiento en la secuencia de eventos. A lo anterior se adicionan dos apartados que resaltan el papel de los valores, uno y el otro el de los Juicios de Valor como indicador de aquellos valores. Por último, se abre una reflexión en torno al proceso de intervención a través del proceso de significación y resignificación en la vida cotidiana de las organizaciones.

Dr. Jesús Ramos García.

Jefe del Departamento de Administración.

REPORTE DE INVESTIGACIÓN

La perspectiva Semiológica en el Análisis Organizacional

Dr. Salvador de León Jiménez.

I. Introducción

En los estudios de la organización, se parte de dos ámbitos que se dice son uno objetivo y otro subjetivo y que ambos conviven o están presentes en todo momento. Pues bien, con base en los autores que se irán presentando en el, articulamos las perspectivas de la objetividad y subjetividad, diciendo que la realidad que se observa y se describe como un hecho en sí, cual descriptor de acontecimientos o acciones, parte del solo hecho de observar y describir; pero de manera paralela a dicha realidad está implicada otra realidad (Bohm, 2008), que involucra el ámbito de las intenciones, actitudes y recubren o envuelven de sentido diacrónico y sincrónico la acción humana y es ahí donde toman su asiento los procesos de significación con todo y con todos y fundamentalmente con todos.

Pues bien, la perspectiva de la semiología aquí presentada, toma su objeto de estudio aquella realidad implicada que son los procesos de significación en la vida cotidiana, particularmente en las organizaciones y desde ahí identifica los trabajos más importantes para presentarlos en este reporte.

Hasta antes de Ferdinand de Saussure, el estudio de la Lingüística tenía por objeto comprender el proceso de construcción de significados pero a partir del vínculo de objetos y lenguaje a través de la palabra y la lengua. Cfr. (Beuchot, 2013). Salvo Wittgenstein, citado por (Beuchot, 2013), que estudió el lenguaje vinculado a la acción: “Llamaré también ‘juego de lenguaje’ al todo consistente en el lenguaje y las acciones con las que está entrelazado... palabras que son significativas en conexión con las actividades que las originaron... El lenguaje es el conjunto de juegos de lenguaje, esto es, tiene significado en función de ciertas acciones” (Beuchot, 2013, p. 2057). Sin embargo, ubica en el ámbito de la Filosofía el estudio del Lenguaje.

A diferencia de él, (Saussure, 2008), fundó lo que se conoce como lingüística estructural ya que incorpora todos los elementos lingüísticos dentro de la noción de sistema y como parte de la psicología social. Así, llama semiología a “*una ciencia que estudie la vida de los signos en el seno de la vida social*. Tal ciencia sería parte de la psicología social, y por consiguiente de la psicología general. Nosotros la llamaremos *semiología*.” (Saussure, 2008, p. 43).

Es por esto que se constituye en el referente para el estudio de los procesos de significación en la vida social y específicamente, nosotros nos ubicamos en la organización. Para qué entender el proceso de significación, para incidir en un proceso de re-significación, es decir, poder cambiar significados, es por ello que toma importancia tener un marco conceptual de los elementos de significación.

II. El marco de la Semiología

a. Lenguaje Verbal

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, la “Suprema Realidad” y “Mi realidad” de Berger y Luckman (2001)¹, quedan para el individuo diluidos “la realidad” de “mi realidad”, 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).

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)

¹ Más adelante se profundizará en estos conceptos.

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.

b. Lenguaje no verbal

El lenguaje del cuerpo, sin las palabras, está lleno de significados y simbolismos que acompaña al lenguaje verbal en la comunicación humana. Todos hemos vivido las consecuencias de solo expresar palabras por los medios no presenciales, carentes de la expresividad del cuerpo, la cual está plagada de “malos entendidos”; incluso solo ver a una persona en sus acciones, sin el lenguaje (tal como mimo) requiere de mayores habilidades para su entendimiento.

Pues bien, el lenguaje verbal incluso fue anterior a la lengua verbal y muchos antes de la escrita, de ahí su importancia en la comunicación ya que sobre todo, transmite emociones, actitudes y todo un cúmulo de subjetividades.

Es de tal complejidad el estudio de los

Uno de los problemas que surgen al tratar de interpretar el comportamiento humano, reside en la sorprendente complejidad de las comunicaciones humanas donde se mezclan lenguaje verbal y no verbal.

“La comunicación” —dijo Birdwhistell— “no es como una emisora; y una receptora. Es una negociación entre dos personas, un acto creativo. No se mide por el hecho de que el otro entiende exactamente lo que uno dice, sino porque él también contribuye con su parte; ambos participan en la acción. Luego, cuando se comunican realmente, estarán actuando e interactuando en un sistema hermosamente integrado” (Davis, 2009, p. 11)

El lenguaje verbal fue tratado en la primera parte, el segundo –no verbal- se compone de los siguientes elementos que también presentamos como parte de la investigación:

COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SUS SUBCOMPONENTES		
TIPOS	QUE IMPLICA	COMO SE UTILIZA
PARALENGUAJE	Son características apoyadas de sonidos no lingüísticos	En la risa, el bostezo, el llanto, gruñidos o bien, pausas para contradecir los signos verbales.
PROXÉMICA	Es el estudio de la forma en que las personas utilizan el espacio (personal y/o social) para comunicarse. Por espacio entendemos el aspecto físico del lugar o la distancia para hablar.	En su espacio y distancia hacia con los demás

PROXÉMICA DISTANCIA ÍNTIMA	A	Solo se permite la entrada e interacción a los más cercanos al individuo como son: padres, hijos, amigos íntimos, conyugues o familiares	Espacio definido de 15 a 50 centímetros
PROXÉMICA DISTANCIA PERSONAL	B	Define la distancia social en forma de caparazón que se suele presentan en la oficina, reuniones sociales y fiestas.	Definido de 50 a 75 centímetros
PROXÉMICA DISTANCIA SOCIAL	C	Esta distancia nos separa de los desconocidos: carpinteros, plomeros, etc.	Espacio de uno a dos metros que marca el límite del poder
PROXÉMICA DISTANCIA PÚBLICA	D	Utilizada principalmente por los políticos y actores, se encuentra fuera de un círculo social y por supuesto del peligro de lo desconocido.	Es aquella que va más allá de los 2 metros y medio
KINESIA MOVIMIENTO CORPORAL	O	Respecta a la capacidad de efectuar comunicación mediante gestos u otros movimientos corporales	incluyendo la comunicación facial, movimiento ocular y postura, entre otros.

Fuentes: Cuadro con base en Davis, Flora; La comunicación no verbal. Alianza editorial, España, 2009; Efrom David; Gesture and Environment. 1941 Birdwishtell Ray; Introduction to Kinescks and context: Essays in Body Motion Communication; 1970 En español: El lenguaje de la expresión corporal. Barcelona 1979; Hall Edward T; The Silent Language 1959; Hall Edward T.

Este cuadro nos deja constancia de su existencia en la comunicación humana, sin embargo por el eje central de este trabajo no profundizaremos en ello.

III. 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.

Los anteriores preceptos fueron fundamentales en la investigación, con los cuales se sustenta los siguientes elementos.

IV. Análisis en las organizaciones.

De esta manera ahora realizamos ahondar en el análisis organizacional desde la perspectiva de la semiología como 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 encontramos que nos 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 primera propuesta que para enlazar el ámbito subjetivo y objetivo, es el “rol” o los roles que ha determinado la organización para su operación o desarrollo, independientemente de quién lo vaya a asumir, es decir, antes de ponerle nombre y apellido; dicho rol, por si mismo, tiene estructura (funciones a realizar), relaciones (con quién(es) se vincula obligadamente y con quién(es) de manera colaborativa), comportamiento (límites en su hacer); dicho rol al ser asumido por un actor de carne y hueso se impregna de subjetividad y significación. Diferenciamos actor de persona ya que ésta última, podemos decir, está libre de ese papel aunque tenga el perfil para desempeñar aquel rol; y el actor asume un rol, es decir, se le superpone a su persona, lo cual tendrá las implicaciones que veremos.

Así, 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 plasmados 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) a este ámbito de estudio le denomina análisis de la vida social, específicamente la interacción de los individuos, la cual se da –señala- por la necesidad de resolver problemas, esto es, la vida social no se puede disociar de los objetivos productivos de la organización. Por ello, el nivel de análisis que propone, y retomamos, es a nivel de la acción humana dentro de la organización, resaltando que una primera definición funcional es establecida por el rol o los roles que la organización identifica como requeridos por la especificidad de la tarea, para la operación o para la especialidad del trabajo requerido, pero que dichas definiciones presuponen múltiples significados una vez que son asignados a actores específicos.

Planteado de otra manera, las organizaciones tienen una estructura que establece tácita y/o explícita la asignación de roles y con ello las responsabilidades. Esta estructura es el abrevadero inmediato de significación y subjetividad que el individuo asocia con su rol, las responsabilidades y red de colaboración, en función de la

autopercepción del individuo, que entrelaza vivencias y experiencias que le son propias y que hacen que se encuadre e identifique personalmente con dicho rol y pase a ser un actor². De esta manera, la organización es un espacio de acción, de decisiones de asignación y distribución de recursos³; pero también es un espacio efervescente de subjetividades propias del individuo, con base en las cuales introyecta o hace cuyo, se apropia o no de su papel, esta decisión incide en comportamientos de 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. Al colocarlo a partir del análisis de roles, responsabilidades y colaboración, 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).

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

En la búsqueda de autores que han estudiado al actor y/o su comportamiento, encontramos los señalamientos 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) Aceveración que retomamos ya que encontramos también que la conducta del hombre está condicionado por las ideas que formula

² En los avances posteriores de la investigación se llegó a identificar y poner al centro del actor su identidad personal.

³ Volveremos más adelante en la importancia de esta asignación en la perspectiva del orden explicado

sobre los hechos sociales Durkheim (1994), entendiendo que éstos tienen, como dice el autor, "... una existencia propia [los hechos sociales], 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) u objetos, a las cuales el individuo les asignará un significado con base en el cual formulará ideas, creencias y valores. Esto es posible porque el hombre se apropia de la realidad y hace de ella un constructo de la consciencia –una abstracción- y por ello, puede percibir un objeto con estructura y comportamiento específico, pero también inmersa en subjetividades y simbolismos 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 Peaget⁴. La acción, en el ámbito organizacional, se contextualiza así en dos sentidos, uno objetivo y otro subjetivo, esto es, por un lado, lo que debe realizar pautado por roles y responsabilidades y, por otro lado, el sentido el interés o desinterés para realizar aquello que debe. 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

⁴ 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.

dirección contradictoria que genera tensión en el individuo, donde el hacer no es del interés del individuo, pero tiene que hacerlo⁵.

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).

Es así 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 en que están 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

⁵ Será mas adelante cuando se vea cómo se manifiesta esta contrariedad.

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, las habituaciones institucionalizadas. 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.

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.

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

Una primera idea para hacer un estudio del comportamiento y el proceso de significación en los actores surge del intento de ordenar la percepción, que se plasman en 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 abstractos⁶. 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 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 que encontramos 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

⁶ Será en trabajos subsecuentes cuando se incorpore el concepto de Actante propuesto en la teoría del actor-red de Latour (2001)

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 nexos 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.

Como venimos reiterado, 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.⁷

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.

⁷ Como ya antes se señaló, será en trabajos posteriores donde se enriquezca esta perspectiva con el análisis del actor red de Latour (2001)

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	Colaboradores	Objetos
Procesos	Personas	(Objetos abstractos con datos específicos)
Dentro del ámbitos de actividad		
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.

VII. 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, sus 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.

VIII. Los valores en el proceso de significación.

Ya nos ha quedado claro que la subjetividad individual se crea y recrea a través en la intersubjetividad colectiva, donde se reflejan constructos revolventes de significación, en un proceso permanente de interpretación sobre *personas*: lo que hacen, no hacen, dicen, no dicen y cómo lo hacen y dicen; también sobre toda *actividad colectiva*, de cualquier dimensión grupal, familiar, organizacional, mundial; de igual manera sobre *objetos* como puede ser un sistema informático, una mascota, plantas, computadoras, y todo su entorno, como vimos en la analogía con el teatro; pero también y de manera recursiva, las ideas, creencias y los valores en su pensamiento, lo cual marca el sentido y conducción a la acción individual y social: una comprensión endopática (Weber, 1983).

Vimos además que, lo que el individuo observa, la “Suprema Realidad” (Berger & Luckmann, 2001), le es inaccesible ya que se vincula a ella a través de su repositorio de objetos significativos, con base en los cuales da coherencia social e individual en un marco pre-configurado de comportamientos habitualizados que corresponden con los sucesos “de la vida cotidiana en un Aquí y un Ahora” (Berger & Luckmann,

2001), esto es, la realidad es una, y la vida es otra: la realidad interpretada. Es decir, las acciones, para que no generen conflicto o sufrimiento, se ajustan en perfecta concordancia con sus constructos de significación, los cual se encarnan en roles que asume para hacer, decir, sentir y sobre todo en la actitud que asume en cualquier momento de la acción.

Ahora bien, dichos constructos u objetos simbólicos (el rol mismo), que estructuran su pensamiento, sus creencias y con ello sus acciones, tienen un adherente que les permite, de manera racional y/o emocional, justificarlos, defenderlos hasta hacer guerras de exterminio por ellos, dicho adhesivo es el valor que le atribuye a las mismas y que le da coherencia a lo que piensa y dice, con lo que siente: aceptación o rechazo.

En este sentido, hay que detenernos en el proceso de valoración y los valores que tiene un individuo ya que son el puente que conecta el sentido de sus acciones, pensamiento y creencias con las emociones. El valor atribuido, no solo al rol, sino a todo el conjunto de constructos de significación sobre objetos, personas, lugares, procesos, así como también a las ideas y creencias, muestra la profundidad de la interiorización o enraizamiento de los mismos y que parte, como ya hemos visto, de aquella habituación y reificación (Berger & Luckmann, 2001).

Con base en Frondizi (1972), identificamos que el valor es un atributo subjetivo que asigna el individuo a una persona, objeto, lugar o proceso, a lo que piensa y cree: todos y cada uno de los constructos de significación tienen un valor personal. El valor, dice el autor, se nos aparece como si fueran cualidades de los objetos depositarios, cualidades valorativas, adicionales a las cualidades primarias, que son aquellas sin las cuales el objeto no podría existir, y a las cualidades secundarias que pueden llegar a tener los objetos, pero que no cambian la funcionalidad primaria: color, sabor, olor, etc., por ello, las cualidades valorativas se colocan como cualidades terciarias (Frondizi, 1972: 16). Pero dicho valor no es una cualidad del objeto, es decir, no le agrega nada a su utilidad, sino que es el atributo agregado y que para cada individuo, tiene mayor o menor relevancia: "Valor es una cualidad,

un adjetivo... Por ser cualidades, los valores son entes parasitarios (que no pueden vivir si apoyarse en objetos reales).” (17).

La importancia del valor radica en que, al ser subjetivos, son controversiales, generan en el individuo una identificación perniciosa, tal que cuando en la sociedad se transmiten tradiciones, modas y culturas, en contextos determinados, justamente el adherente en la transmisión de significados y subjetividades, es el valor simbólico: lo que vale el pensar de una u otra manera, la importancia de una cosa u otra, de un vínculo u otro. (Fronzizi, 1972).

Así pues, el valor es una paradoja real e irreal, adherido a los objetos a través de quién los ve, como una cualidad estructural subjetiva que depende de las cualidades empíricas que le son atribuidas.

La cualidad estructural, ¿Qué es una estructura? Su característica principal es que tiene propiedades que no se encuentran en ninguno de los miembros o partes constitutivas ni en el mero agregado de ellas, el tipo de totalidad que surge de la relación de los miembros que la forman... Una estructura depende de sus miembros, pero no equivale a la mera yuxtaposición de ellos. (208).

Es por ello que se hace más compleja la determinación del valor: ¿qué le vemos a uno u otro objeto en diferentes contextos para otorgarle valores diferenciados? Por ejemplo, la comida no tiene el mismo valor para una persona de ingresos altos que otra que vive en la pobreza extrema, y puede ser la misma comida. De ahí que sea pertinente la pregunta que nos hacemos junto con Frondizi: “¿Tienen las cosas valor por que las deseamos o las deseamos porque tienen valor?” (1972: 26).

Desde la perspectiva psicoanalítica (C.f. (Freud, 2000) y (Peaget, 1991)), valoramos en proporción directa a nuestras carencias, es decir, lo que más deseamos es aquello de cual carecemos o hemos carecido sea en el presente o en el pasado. Es por ello que los valores son objetivados por sus cualidades estructurales, no por sus partes, sino por lo que significan como un todo, de ahí que “... tienen una fuerza impositiva que salta por encima de nuestras preferencias y doblega nuestra voluntad, (Fronzizi, 1972: 27), en el actuar, pensar y decir.

El valor asignado provoca un vínculo de cohesión con dos elementos, del objeto tangible o intangible, con la o las personas, tal que ocupa un lugar en la preferencia individual o grupal. Dicho vínculo de cohesión se genera por medio del proceso de significación y de valorización contextual: social, económico y cultural del individuo, por ello, el proceso de valoración es dinámico, incluso, un mismo objeto puede tener más valor en una situación que en otra; o una creencia o pensamiento pudiera tener más o menos valor, de un momento a otro, tal que se defienda a ultranza o sea susceptible de negociación:

Además del sujeto y del objeto, hay que tomar en consideración la “actividad” del sujeto, por medio de la cual éste se pone en relación con el objeto; en el caso de los valores, tal actividad es la valoración. Un sujeto valorando un objeto valioso será, por consiguiente, el punto de partida del análisis. El valor tiene carácter relacional y requiere la presencia del sujeto y del objeto. (Frondizi, 1972): 194)

Así, el proceso de valoración será una “traducción”, nos señala el autor, de las propiedades del objeto, enmarcándolas en las necesidades sociales e individuales que son ponderadas, permitiendo relativizar el valor del objeto en un contexto determinado, entrando en juego factores objetivos y subjetivos del proceso de significación. (215)

Esta situación relativa y dinámica de los valores en función del contexto individual y social va determinando una escala de valores que son el referente añadido y definitivo a las intenciones, ideas y creencias que tiene un individuo como consideraciones para la acción. Y es aquí donde se genera el circuito recursivo de espejos entre pensamiento, creencias y valores, tanto individual, como social y organizacional, ya que unos a otros se validan y se justifican tal que se genera un apego irreductible, más allá de una preferencia.

La escala de valores toma su dinámica en factores sociales e individuales situacionales:

- El ambiente físico. La temperatura, presión, clima el ambiente físicas y demás condiciones físicas, afectan la escala de valores de los seres

humanos y su comportamiento referido a su escala de valores, sus preferencias.

- El ambiente cultural o sector cultural en el que se desenvuelve, influye directamente, esto es, cada contexto cultural tiene su propio conjunto de valores, que cambian a un ritmo indeterminado.
- Como antes señalamos, las carencias o necesidades, expectativas, aspiraciones y posibilidades de cumplirlas, que son todas ellas subjetivas, desde la escasez de ciertos productos esenciales, hasta las aspiraciones sociales y culturales de una comunidad.
- El factor tempo-espacial, es decir, de un momento a otro, de un espacio a otro, pueden estar variando la situación y con ello, la escala de valores se ajusta dinámicamente. (Frondizi, 1972: 214-217)

Este conjunto de factores que inciden en la escala de valores y en la acción que se deriva, es lo que se denomina ecología del valor (217). Dicha ecología tiene dos grandes aspectos que coinciden con los autores antes vistos: por un lado, un aspecto objetivo que es el hecho –señala Frondizi- desnudo de la acción, diríamos, se puede observar y describir sin valoración alguna; por otro lado y adicionalmente la situación que es el contexto físico y humano en que ocurre y es donde se da el proceso de significación, donde, la valoración subjetiva de los elementos del contexto de la acción entran en juego como un atractor hacia unos elementos u otros trazados en una tabla de valores personales e intersubjetivos. La alta dinámica de la valoración está, como señalamos, en función del contexto de la acción y del proceso de significación del individuo que sabemos ya, está vinculada a pensamientos y creencia, estructurados cultural e históricamente. Con base es esto, los valores son unos, en una situación concreta y determinada, pero la valoración cambiará en la medida en que cambia la situación o contexto:

El valor es, pues, una cualidad estructural que tiene existencia y sentido en situaciones concretas. Se apoya doblemente en la realidad, pues la estructura valiosa surge de cualidades empíricas y el bien al que se incorpora se da en situaciones reales. Pero el valor no se reduce a esas cualidades ni

se agota en sus realizaciones concretas, sino que deja abierta una ancha vía a la actividad creadora del hombre (Frondizi, 1972: 220).

De esta manera identificamos al valor que le asigna un individuo a procesos, lugares, personas u objetos como una preferencia que se encuentra en una escala dinámica de valoración momento a momento, vinculada en aquel circuito recurrente y revolvente de pensamientos, creencias y valores que son elocuentes en el individuo en lo que hace y dice y cómo lo hace y dice.

El otro ingrediente que queremos aquí incluir es el relativo a la emisión de juicios, ya que éstos son el mejor reflejo de pensamientos, creencias y valores y que los desprendemos de la cara de objetiva y la cara de subjetiva de un hecho en sí, que puede generar la emisión correspondiente de juicios objetivos o subjetivos. Así, el análisis de la emisión de juicios, es el segundo de los elementos en el análisis del proceso de significación.

IX. Los juicios como indicador.

¿Indicador de qué?: de la actitud, por tanto de la valoración y con ello de la estructura de pensamientos y creencias que sustentan la acción. En este caso nos apoyamos del trabajo presentado por Pierre Blackburn (2005), en su libro *La Ética, Fundamentos y Problemáticas Contemporáneas, Educación y Pedagogía*, donde confirmamos, con bastante contundencia, por qué es importante considerar la emisión de juicios en el análisis de la subjetividad del individuo.

En todo momento y a cada instante, decíamos, estamos significando en lo que identificamos como la realidad interpretada. Una de las formas que toma esa subjetividad es en la emisión de juicios ante todo hecho o circunstancia con base en las estructuras mentales, creencias y sobre todo nuestra escala de valores, como anteriormente vimos. Nos dice Blackburn (2005): “Un juicio es un acto de pensamiento por el cual se afirma algo, es decir, por el cual se afirma o se niega algo.” (105), esto es, se acepta o no, se aprueba o no, o se está de acuerdo o no, y como anteriormente decíamos, se tiende a defender los razonamientos, creencias y valores a ultranza, mostrándose de manera elocuente en el comportamiento y la escala de tolerancia. Por ello, nos parece que el análisis de actores debe de

contemplar los juicios que emiten el o los involucrados porque el juicio moral, que está inmerso en nuestra vida cotidiana, nos mantiene en un cruce interminable de juicios tanto a personas, procesos, lugares y objetos, como a nuestras propias creencias y pensamientos. La siguiente figura presenta cómo los juicios morales están al centro de la vida cotidiana:

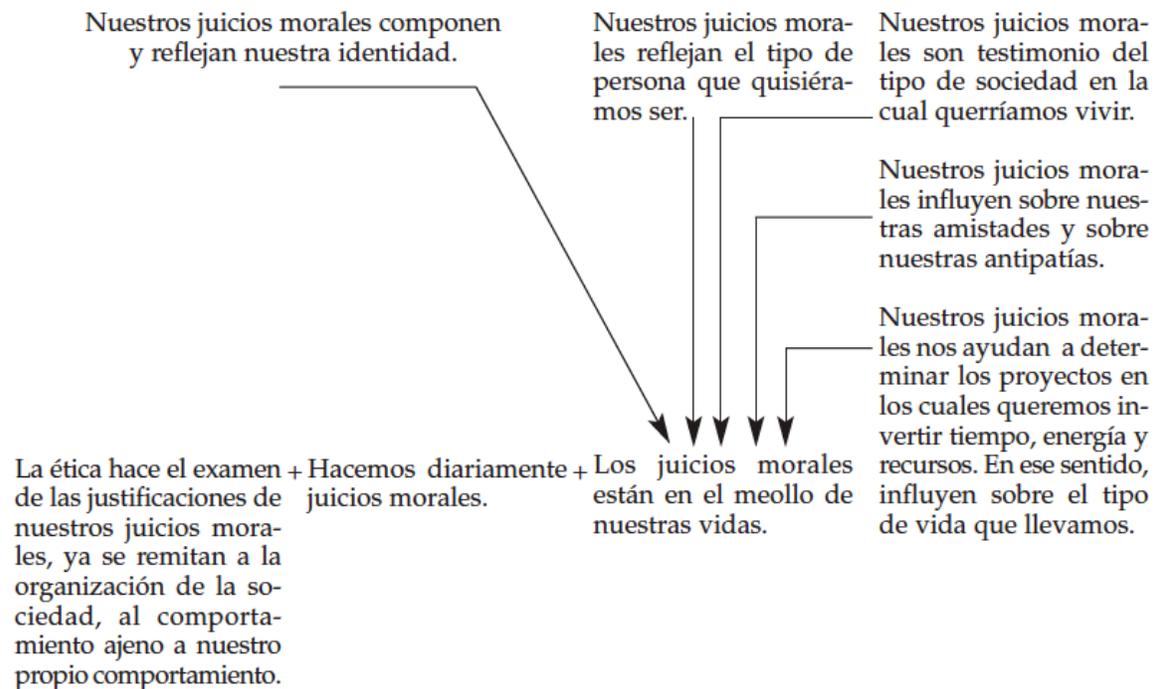


Figura 1: Juicios Morales en la vida cotidiana. (Blackburn, 2005: 23).

Aquella escala de valores, vista en el apartado anterior, se hace manifiesta en los juicios morales o que pueden llamarse, por dicho vínculo juicios de valor y que están presentes como preferencias en todos los ámbitos de la vida cotidiana: muestran la habituación enraizada, la interiorización de la misma, y en su caso, la reflexión crítica sobre ideas, creencias y valores inmersos en la tradición, moda y cultura del contexto social donde nos desenvolvemos. Cf. (Bourdieu, 2007), (Barthes, Mitologías, 1980))

Pues bien, Blackburn (2005), acorde al análisis antes presentado sobre los ámbitos objetivo y subjetivo de la realidad, nos muestra la diferenciación de los juicios, unos

más apegados a la objetividad de la realidad y otros más apegados a la significación y subjetividad individual y social.

La siguiente, es la taxonomía de los juicios basado en la objetividad y subjetividad que nos presenta el autor:

- Los juicios de hecho o juicios de observador describen la realidad, ya se trate de cosas, acontecimientos, personas, estados o relaciones entre tales elementos, sustentadas en pensamiento o ideas que se pueden verificar y que no tienen lugar a dudas que así son las cosas o así sucedieron. Por ejemplo las notas periodísticas o las descripciones científicas.
- Los juicios de recomendación o juicios de prescriptor, son aquellos por los cuales se aconseja o recomienda hacer o no hacer algo, son fundamentados en juicios de hecho. Por ejemplo, los emitidos por instituciones de Derechos Humanos.
- Los juicios de valor o juicios de evaluador están, dice el autor, en el meollo de nuestro propósito y consideramos, son fundamentales en el análisis de actores. Se distinguen al menos tres tipos:
 - Los juicios de valor epistémicos tratan del valor o el mérito de teorías o de hipótesis, sujetos a variaciones al cambiar los supuestos.
 - Los juicios de valor estéticos se hacen sobre la belleza y la fealdad, sobre la apreciación artística, completamente subjetivos.
 - Los juicios de valor moral que tratan del valor moral de acciones, intenciones, personas e instituciones políticas, económicas o jurídicas. Afirman o niegan que tal o cual cosa es justa o injusta, que es buena o mala desde el punto de vista moral. Los juicios de valor morales, cuando son positivos y tratan de acciones, incluyen la presunción de que “se debería hacerlas” o, por lo menos, “que se les debiera tener en cuenta cuando se toma una decisión”. (Blackburn, 2005: 107-108)

Mientras que los problemas se resuelven con juicios de hecho y de recomendación; los juicios de valor morales son la fuente de innumerables problemáticas, las grandes discusiones, desencuentros, enconos y las diferencias se sustentan en los

juicios de valor morales y están en lo más profundo de las razones del hacer y decir de los individuos.

Desde niños aceptamos o rechazamos conforme se va interiorizando la cultura del contexto social, los juicios de valor no se hacen esperar: lo bueno y lo malo, lo correcto e incorrecto, lo justo e injusto, etc., de tal manera que la métrica de los vínculos con personas, lugares, procesos y objetos se construye con las ideas, creencias y valores, familiares, escolares y sociales, y se manifiestan a través de la emisión de juicios de valor a diestra y siniestra en todos los ámbitos de interacción social: familiares, sociales, laborales e incluso en la propia vida íntima que no deja de auto-juzgarse: culpándose o justificándose incesantemente.

Para cerrar este apartado tan importante en el análisis del comportamiento organizacional, presento aquí un diagrama donde Blackburn (2005) contribuye a la identificación de los distintos tipos de juicios en el momento de la interacción y con ello se pueden seguir distintas rutas para identificar las razones fundadas o no del porqué se hace o dice de tal o cual manera y que consideramos es fundamental en el análisis de actores:

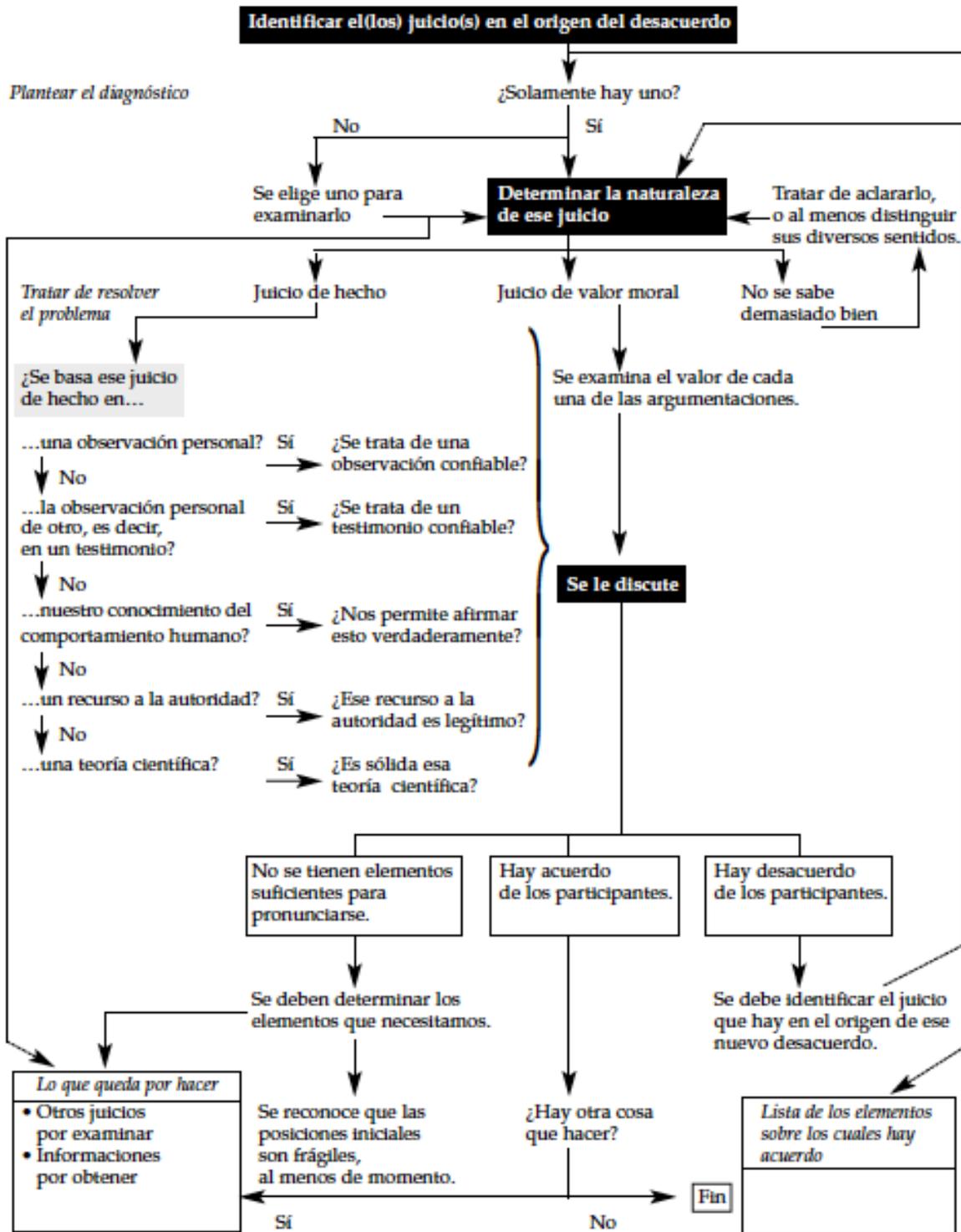


Figura 2. Método para decantar juicios en una discusión. (Blackburn, 2005: 112).

El diagrama nos permite, adentrarnos en ideas, creencias y valores que sustentan la emisión de juicios y que estarían detrás de toda acción ya que es aplicable a

acuerdos y desacuerdos y que en una intervención es loable aproximarse a través de un conjunto de preguntas alrededor de los juicios ante la acción propia y ajena.

Es así que planteamos que a través de los juicios se llega a la estructura de lo que la persona piensa, cree y valora, conforme a su proceso de significación plasmada en la otra cara de la acción en sí misma.

Con base en Blackburn (2006), podemos distinguir por un lado, la resolución de problemas que se deben resolver de manera cotidiana observando en hechos objetivos y sus correspondientes juicios de hecho, y que, por ejemplo, en cualquier organización puede identificarse como un problema de asignación de recursos: financiero, humanos, materiales, tiempo, etc., pero que, por otro lado, al estar inmersos en la interacción social se ven aderezados de juicios de valor que se deben destilar de hecho en sí para su resolución. Y es ahí donde abona el diagrama anterior, identificando de manera ilustrativa, pero no limitativa, del lado izquierdo, si es una observación, testimonio, comportamiento, señalamiento o teoría levantada, y en cualquier caso cuestionar su validez y confiabilidad. Y en todo caso decantar el juicio de hecho del juicio de valor a través de la percepción personal y que deberá discutirse para identificar si hay o no elementos suficientes, y así tener que profundizar en la búsqueda de elementos y otros juicios implicados; si hay acuerdo en la valoración o si hay desacuerdo, también se deberá profundizar hasta llegar a acuerdos, no necesariamente de percepción igual, sino para abordar los problemas a resolver y de los conflictos en la interacción social.

X. La posibilidad del cambio en intervención.

Varios de los autores antes citados dejan asentada la posibilidad de reflexión sobre las acciones que se realizan. Por ejemplo, (Schütz, 1974), con base en Husserl, separa acción y conducta, y nos señala.

En el uso común tendemos a distinguir la acción de la conducta diciendo simplemente que la primera es "consciente" o "voluntaria" mientras la última es de carácter "reactivo" e incluye cosas tales como reflejos. (87)

Efectivamente no todas las vivencias tienen la posibilidad de generar nuevos significado, pero la posibilidad se abre con un elemento fundamental y propio del ser humano: la reflexión:

Husserl mostró que no todas las vivencias son por naturaleza vivencias de asignación de significado. "Las vivencias de pasividad primordial, las asociaciones, las experiencias en las cuales ocurre la conciencia temporal original, o sea la constitución de la temporalidad inmanente, y otras vivencias de esta clase, son todas incapaces de ello" (es decir, de conferir significado). Una vivencia de asignación de significado debe ser un Acto del yo (Acto actitudinal) o alguna modificación de un acto semejante (pasividad secundaria, o quizás un juicio que surge pasivamente y 'se me ocurre' de repente). (Schütz, 1974): 84).

Por ello, Schütz, citando a Husserl enlaza a la acción del sujeto, un sentido subjetivo sea que provenga de su historia, o del hecho en sí, con base en lo cual –Schütz–, separa conducta humana como mera reacción soportada en la significación aprendida, de la acción donde hay una reflexión y dirección de la conducta.

Esta es una distinción fundamental que hay que tener presente en todo análisis de la acción o análisis de actores: las acciones no son iguales, hay acciones vacías (Schütz, 1974) que son conducta reactiva, mecanizada, habituada, institucionalizada (Berger & Luckmann, 2001) y acciones no vacías que provienen de una reflexión del Yo en el Aquí y Ahora (Schütz, 1974). Esta reflexión, es una función del intelecto y, nos señala éste autor, "pertenece esencialmente al mundo espacio-temporal de la vida cotidiana" (76), de tal manera que debemos decantar aquellas acciones que se encuentran en la vivencia mecanizada, aprendida, de aquellas donde se lleva a cabo una reflexión y por tanto una dirección en la acción.

El mismo Schütz (1974) hace una diferencia que ayuda a identificar los distintos momentos en que se concibe la acción, de la acción misma. Distingue por un lado el acto, y por otro la acción, donde el acto, puede ser rememoración del pasado, o es la idealización de un evento futuro (60), es decir, el acto se encuentra en un repositorio de conocimiento individual que está disponible por ser algo concretado

en el pasado, haya sido real o esté en el imaginario sustentado en la experiencia. Ahora bien, una acción será la ejecución concreta de un acto, el hecho en sí (Schütz, 1974:90). Así, el acto se encuentra en una corriente temporal interna del sujeto (la mente: donde se puede ir al pasado, presente y futuro), mientras que la acción es el suceso en la conciencia temporal de las vivencias (externo y objetivo al sujeto), nos dice el autor.

Aún más importante, para este trabajo es el siguiente planteamiento, que más tarde también hacen otros autores: “La reflexión constituye un quiebre en la corriente temporal interna, pues coloca un foco atencional en el pasado, marginándose brevemente de la temporalidad irreversible para traer a colación vivencia anterior” (Schütz, 1974:77). Esto es, siempre existe la posibilidad de detener y dirigir el flujo de la corriente temporal interna del sujeto para reestructurar el acto y con ello la acción. El sentido de la acción se encuentra en la proyección del acto ya que trae la carga del sentido del hacer: “... la acción es la ejecución de un acto proyectado... el significado de cualquier acción es su correspondiente acto proyectado (90).

Esto da la posibilidad a salir del cúmulo de significados dados e reinterpretar los signos y códigos por medio de la reflexión (Weber, 1983), y que configuren Acciones con Sentido, Actos no vacíos (Schütz, 1974).

De esta manera, siempre hay la posibilidad de salir de la mecanicidad y analizar lo que se dice y hace. Pues bien, el diagrama de Blackburn (2006) abre esta posibilidad de reflexión en torno a la construcción y reconstrucción de intersubjetividades.

XI. Conclusiones.

1. 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.
2. 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.

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. La intervención organizacional, deberá incidir sobre el eje diacrónico organizacional y personal para mover paradigmas encarnados en la habituación sobre procesos.
7. 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.
8. 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.

El análisis del comportamiento organizacional y/o el análisis de actores, debe llegar hasta el complejo proceso de significación donde se construyen las intersubjetividades, con elementos que permitan conocer la construcción de significados en el pensamiento humano si es que queremos ir más allá de conocer los conflictos, sino llegar hasta una intervención que incluya el incidir en los procesos de significación. Richard Paul (citado Blackburn (2006)) sitúa muy claramente la complejidad del proceso de significación en las actividades humanas:

Por una curiosa ironía del destino, el ser humano no sólo es el único animal “lógico”, sino también el único animal “ilógico”. Es el único animal que utiliza significaciones —ideas, conceptos, analogías, metáforas, modelos, teorías y explicaciones— para dar sentido a las cosas, para comprenderlas, preverlas y dominarlas. También es el único que se sirve de significaciones para negarse a sí mismo, contradecirse y engañarse, para interpretar erróneamente los hechos, desvirtuarlos y transformarlos en estereotipos, así como para alimentar su dogmatismo, sus prejuicios y la estrechez de su criterio. El ser humano es el único animal cuyo pensamiento puede ser llamado claro, preciso, exacto, adecuado, coherente, profundo e imparcial; pero es, asimismo, el único animal cuyo pensamiento es a menudo impreciso, vago, inexacto, inadecuado, superficial, trivial o tendencioso.

A la luz de esta paradójica dicotomía, comprendemos mejor la razón de ser del pensamiento crítico. El ser humano no debiera fiarse simplemente de su instinto, ni creer, sin plantearse preguntas, todo lo que se le ocurre, ni admitir como verdad indiscutible todo lo que se le ha enseñado. Tampoco debiera creer que su experiencia sea siempre confiable. Tiene que construir, en cuestión de creencias, de verdad y de validez, normas sólidas en el plano intelectual, pues éstas no son innatas. Y debe cultivar costumbres y rasgos de carácter que le permitan integrar esas normas a su vida”. (Richard Paul, Citado en (Blackburn, 2005): 23-24)).

Es así que los nuevos vínculos conceptuales en el proceso de significación permiten adentrarnos en las razones de la acción, no solamente a través de la descripción de

qué hace, con quién lo hace y para qué lo hace. Debemos ir al proceso de significación: qué piensa, qué cree y cómo es su escala de valores. Y esto, de acuerdo a lo planteado, se accede a través de la emisión de juicios, que son elocuentes de la percepción de los individuos.

Esta investigación se dirige a incorporar más adelante concepto de actante y función actancial, proveniente de la literatura, para tipificar los comportamientos, acompañado de las hipótesis que lanza el Dr. Luis Berman en su obra *The Glands Regulating Personality* (Berman, 1928), de donde haremos confluir el ámbito biológico del ser humano, con el ámbito del comportamiento y el proceso de significación para identificar que ante el mismo hecho, la acción del individuo no es igual, no solo por sus condicionamientos culturales, sino por una configuración glandular.

Adicional a lo anterior, se profundizará en los mecanismos de investigación que ya han propuesto otros autores como lo es la narrativa de los hechos para decantar los hechos en sí y el cúmulo de juicios emitidos, vistos con anterioridad.

Por último cabe señalar que mucho de estas ideas ya están plasmadas en artículos y capítulos de libro de distintas publicaciones y han sido presentadas en diversos foros, nacionales como internacionales.

Trabajos citados

- Blackburn, P. (2005). *La Ética. Fundamentos y Problemáticas Contemporáneas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Barthes, R. (1993). *La Aventura Semiológica*. Argentina: Paidós.
- Barthes, R. (1980). *Mitologías*. México: Siglo XXI editores.
- Berger, P., & Luckmann, T. (2001). *La construcción Social de la Realidad*. Argentina: Amorrortu.
- Beristáin, H. (1998). *Diccionario de Retórica y Poética*. México: Porrúa.
- Berman, L. (1928). *THE GLANDS REGULATING PERSONALITY. A Study of the Glands of Internal Secretion in Relation to the Types of Human Nature*. New York: The Macmillan Company.
- Beuchot, M. (2013). *La Semiótica. Teorías del signo y el lenguaje en la historia*. México: FCE-Kindle (Amazon).
- Bohm, D. (2008). *La Totalidad y el Orden Implicado*. Argentina: Kairós.
- Bourdieu, P. (2007). *El sentido práctico*. Argentina: Siglo XXI editores.
- Davis, F. (2009). *La comunicación no verbal*. España: Alianza editorial.
- Durkheim, E. (1994). *Las reglas del método sociológico*. México: Ediciones Quinto Sol.
- Freud, S. (2000). *El yo y el ello y otros escritos de metapsicología*. México: Alianza.
- Fronzizi, R. (1972). *¿Qué son los valores? Introducción a la axiología*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Geertz, C. (1973). *La Interpretación de las Culturas*. España.: Gedisa.
- Goffman, E. (1997). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Argentina: Amorrortu.
- Peaget, J. (1991). *Seis Estudios de Psicología*. España: Labor.
- Peirce, C. S. (1974). *La Ciencia de la Semiótica*. Argentina: Nueva Visión.

Schütz, A. (1974). *La construcción significativa del mundo socia*. España: Paidós.

Saussure, F. (2008). *Curso de Lingüística General*. México: Fontamara.

Weber, M. (1983). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.