

Análisis del discurso en la construcción del concepto clima organizacional

*Marlenis Ucrós Brito**, *Charles Blanco Martes***
*y Miriam Miquilena****

Resumen

El objetivo del presente artículo es analizar la construcción del concepto Clima Organizacional, basado en el enfoque semántico-pragmático de Pottier (1992). Se utilizaron los métodos de Molero (2003), Molero y Cabeza (2006), como corpus el libro: Perfil del clima organizacional en Empresas Colombianas de Fernando Toro Álvarez (2003). Las técnicas e instrumentos que facilitaron el estudio fueron: el nivel lógico-conceptual, nivel lingüístico, nivel discursivo y la pragmática. Como resultados encontramos la presentación de los actores sociales que participan en la configuración del concepto, sus causas, los instrumentos y las finalidades en cada uno de los temas tratados en el estudio; los dominios de experiencia utilizados para la construcción del concepto; la representación relacional revela los nudos de sentidos que lo conforman; la descripción y argumentación son los modos de organización discursiva preferidas por el autor y las estrategias discursivas utilizadas son: polifonía, anclaje referencial, reformulación y desarrollo temático por subtemas.

Palabras clave: Análisis del discurso, enfoque semántico-pragmático, construcción concepto clima organizacional, perfil de empresas colombianas.

* Docente Asociado e investigador de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de La Guajira. Colombia. E-mail:umarlenis@hotmail.com.

** Magíster en Ciencia de la Comunicación e Información, Especialista en Gerencia de Recursos Humanos, Lcdo. En Bibliotecología, Lcdo. En Comunicación Social y Participantes del Doctorado en Ciencias Humanas LUZ (2008). Director de la Biblioteca Dr. Raúl Osorio Lazo Facultad de Humanidades y Educación de LUZ. E-mail: charlesmartes@hotmail.com

*** Profesora asociado de la Facultad de Humanidades y Educación. Investigadora del CICI. E-mail. Milena1838@hotmail.com

Discourse Analysis in Constructing the Organizational Climate Concept

Abstract

The objective of this article is to analyze construction of the Organizational Climate concept, based on the semantic-pragmatic focus of Portier (1992). Methods from Molero (2003), Molero and Cabeza (2006), and, as the principal reference, the book *Profile of the organizational climate in Colombian companies* by Fernando Toro Alvarez (2003) were used. Techniques and instruments that facilitated the study were: the logical-conceptual level, the linguistic level, and the discursive and pragmatic levels. Results included presentation of the social actors who participated in shaping the concept, the causes, instruments and purposes for each topic covered in the study; the domains of experience used for constructing the same; relational representation revealed the knots of meaning that make it up; description and argumentation were the discursive organization modes preferred by the author and the discursive strategies used were: polyphony, referential anchoring, reformulation and thematic development by subtopics.

Key words: Discourse analysis, semantic-pragmatic approach, construction of the organizational climate concept, profile of Colombian companies.

Introducción

El presente artículo tiene como finalidad analizar la construcción lingüística-discursiva del concepto de clima organizacional en el libro de Fernando Toro Álvarez denominado "El Clima Organizacional: Perfil de Empresas Colombianas" (2003) desde el enfoque semántico-pragmático de Portier (1992). Durante el análisis se utilizó el método teórico-metodológico del modelo de Molero (2003) y Molero y Cabeza (2006), el cual está estructurado para analizar y explicar los comportamientos semiolingüísticos y discursivos que comprende cuatro niveles a saber: a) nivel referencial; b) nivel conceptual; c) nivel lingüístico; d) nivel del discurso donde se pone en práctica los procedimientos de la escenificación discursiva. La interpretación de un texto implica recuperar la información semántica pero además, introducir los elementos que el interpretador aporta y que van desde los supuestos socioculturales e ideológicos y los sistemas de creencias del autor.

El propósito del análisis del discurso en su enfoque semántico-pragmático como un instrumento de investigación intenta explicar cómo el significado de las lenguas se transforma en significaciones contextualizadas, dándole sentido en el discurso y es *pragmático* porque le interesa una visión del discurso desde fuera, en el contexto y en la situación, es decir, en un evento de comunicación se entablan las relaciones de *saber* y *querer* entre los interlocutores. Así mismo, es una teoría y un método porque permite analizar diferentes tipos de materiales lingüísticos en las prácticas sociales y culturales de la cotidianidad, donde la interpretación del discurso objeto de estudio se realiza desde la óptica y principios de la disciplina donde se sitúa el investigador.

El estudio del discurso académico, en este caso, el concepto de clima organizacional, ha despertado excepcional interés en los últimos años. Un análisis como el que proponemos revela cuestiones de especial importancia tales como: 1) El nivel lógico conceptual, presenta los actores sociales que participan en la configuración del clima organizacional y las causas, instrumentos y finalidades en cada uno de los temas tratados en el libro señalado como corpus. 2) El nivel lingüístico, muestra los dominios de experiencia en los cuales se basa el autor para la construcción del concepto. 3) La descripción y la argumentación son los modos de de organización discursivas privilegiadas en el construcción del concepto. 4) La representación relacional del concepto clima organizacional revela los nudos de sentido que configuran la construcción del mismo. 5) La descripción, argumentación son los modos de organización discursiva privilegiados en la construcción del concepto y 6) Las estrategias discursivas asociadas en la construcción del significado de “clima organizacional” Finalmente, los resultados alcanzados en el enfoque semántico-pragmático del análisis del discurso en cada una de las perspectiva enunciadas anteriormente se localizaron las estrategias que utiliza Fernando Toro Álvarez para construir la conceptualización del clima organizacional a través del corpus tomado como objeto de estudio, es una guía para las empresas, personas del mercado laboral, académicos, consultores para que logren afrontar las exigencias y demandas en sus relaciones con el entorno donde éstos se desenvuelvan.

El corpus y la unidad de análisis

La muestra señalada está conformada por el libro *El Clima Organizacional: Perfil de Empresas Colombianas* de Fernando

Toro Álvarez, año 2003. Esta compuesto por una introducción y siete capítulos, en un total de 159 páginas. Se escogió este texto debido a que el clima organizacional contribuye a la productividad y competitividad de las empresas, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial para provocar cambios al interior de las mismas.

Para la organización de la muestra, se identificaron nueve temas (desde T1 hasta el T9), Ver Cuadro 1; tomando como criterios la reagrupación de los párrafos con ideas muy cercanas hasta conformar los temas o tópicos. Van Dijk plantea que el principal objetivo del análisis del discurso es producir descripciones explícitas y sistemáticas, tanto textuales como contextuales, de unidades del uso del lenguaje al que se denomina discurso (1990). Las dimensiones textuales se refieren a las estructuras del discurso en diferentes niveles de descripción, mientras que las contextuales relacionan a éstas con las propiedades del contexto.

Cuadro 1. Temas objeto de estudio

Número	Temas
T1	Ambiente de trabajo conflictivo
T2	Ambiente de trabajo sano
T3	Dependencia laboral
T4	Enfoque Teórico
T5	Realidad Contextual
T6	Aspectos Sociales
T7	Apoyo organizacional percibido
T8	Cultura Organizacional
T9	Satisfacción Laboral

Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Fundamentos teóricos-metodológicos

El marco teórico de esta investigación se construye desde el campo multidisciplinario del análisis del discurso, se fundamenta en la articulación de los aportes teóricos y metodológicos realizados en el análisis del discurso bajo un enfoque semántico-pragmático, tales como ha sido presentado por Molero (1985, 2000, 2001, 2003, 2006), basándose en los principios de la semántica lingüística (Pottier, 1992). Se introduce la corriente del análisis del discurso (Van Dijk, 1980, 2000). Todos estos referentes se integran en el modelo propuesto por Molero y Cabezas (2006) el cual

permite presentar un análisis del discurso, donde se confronta una teoría y una metodología que hacen posible explicar en forma detallada y sistemática las estructuras y estrategias del discurso, tal como se lleva a cabo en un determinado contexto social.

Desde el punto de vista metodológico, se estudió la construcción del concepto “clima organizacional” en todos los niveles. Para el estudio del léxico, se utilizó como unidad de análisis el párrafo. El primer paso, consistió en la identificación de nueve temas y se procedió a reagrupar los párrafos que presentaban ideas cercanas y conducían a un determinado tópico, es importante señalar que no todos los párrafos relacionados con un determinado tema aparecían en forma continua en la muestra analizada. En la primera etapa, el recorrido que sigue el análisis del discurso es semiológico, partiendo desde el nivel del discurso hasta los esquemas del nivel conceptual; en la segunda etapa, se inicia el recorrido inverso que pone de manifiesto el paso de la lengua al discurso. De esta manera, el análisis deja al descubierto los elementos implícitos que originan las relaciones del saber y del querer de los interlocutores.

Metodológicamente, se procedió a utilizar los niveles que utiliza la semántica (Pottier, 1992) que para efectos de una lingüística aplicada al análisis del discurso se han adaptado en los siguientes términos: a) *nivel referencial*: mundo de la realidad susceptible de ser apprehendido por los hablantes; b) *nivel conceptual*: Conceptualizaciones que explican los posteriores comportamientos lingüístico-discursivos; c) *Nivel lingüístico*: Lengua en la cual aparecen los textos analizados; d) *Nivel del discurso*: producto o hecho observable que tiene frente a sí el analista. En el nivel lingüístico los dominios permiten identificar las prácticas sociales y discursivas a las cuales acude el emisor para encontrar el marco readecuado que le permita obtener los significados que desea atribuir a las palabras claves de sus mensajes. Molero (2003:18). Finalmente, se analizan las estrategias discursivas relacionadas con la construcción del concepto de clima organizacional y se diseña un esquema específico de la red relacional elaborada en los discursos, que permite un acercamiento a la conceptualización de clima organizacional.

Resultados del análisis

El nivel lógico conceptual

A este nivel conciernen los esquemas mediante los cuales se conceptualizan los eventos, acerca de los cuales trata el discurso

objeto de estudio. El primer paso consiste en identificar los apartados donde se desarrolla el concepto de clima organizacional, seleccionando aquellos párrafos referidos al concepto en cuestión. Los párrafos son reunidos entonces bajo una idea que engloba los temas representados en una macroestructura o esquema básico, EBI Molero (1985: 65).

Cuadro 2. Conceptualización del clima organizacional

	Concepto del clima organizacional desde la perspectiva positiva	Concepto del clima organizacional desde la perspectiva negativa
Tipos de cambios	Ambiente de trabajo sano	Ambiente de trabajo conflictivo
Visión de la situación actual	Necesidad de abordar los fenómenos organizacionales en la globalidad	No analizar los problemas globales en los procesos y estructuras de las organizaciones
Causantes	Necesidad de cambio entre jefes-trabajadores	Gestión gerencial obstaculizadora Procesos y estructuras rígidas
Instrumentos del cambio	disposición del gerente hacia el mejoramiento de los aspectos individuales y grupales de las percepciones de trabajadores en las organizaciones	No propiciar entre ellos la reflexión y autorreflexión de los problemas organizacionales. Los cambios en las normas, reglamentos e incentivos, falta de motivación, ausentismo laboral, quejas y reclamos. Procedimientos rígidos y altamente burocráticos
Los agentes de Cambios	Las actuaciones positivas y apoyo de jefes-trabajadores Relaciones interpersonales positivas que tienen lugar en el trabajo y diversas regulaciones formales del sistema organizacional	Las actuaciones negativas de jefes-trabajadores en el sistema organizacional Relaciones interpersonales negativas que tienen lugar en el trabajo y las diversas regulaciones formales que afectan al clima organizacional.

Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

De acuerdo con el Cuadro 2, se observa que el enfoque semántico-pragmático presentado a través del análisis del discurso del significado de clima organizacional nos permite llegar a las siguientes conclusiones.

Dicho cuadro destaca lo siguiente: a) tipos de cambios de acuerdo con el análisis realizado, orientado hacia las dos pers-

pectivas; La primera marca la vía positiva y la segunda, la negativa del concepto de clima organizacional. b) Los emisores presentan la perspectiva positiva, una situación o realidad actual de las organizaciones, centralizada en la necesidad de cambio, donde los gerentes deben tener actuaciones positivas y apoyar a sus trabajadores en los procesos, mantener las relaciones interpersonales positivas en el lugar trabajo y diversas regulaciones formales del sistema organizacional. c) Se observa que los gerentes, jefes de departamentos y trabajadores pueden mantener un clima organizacional positivo o negativo, dependiendo de sus actuaciones y apoyo a los procesos organizacionales. d) En la muestra analizada, se establecen como instrumentos la disposición del gerente hacia el mejoramiento de los aspectos individuales y grupales de las percepciones de trabajadores en las organizaciones que fomentan el clima organizacional positivo.

Y como instrumentos negativos, no propiciar entre ellos la reflexión y autorreflexión de los problemas organizacionales, así mismo, los procedimientos rígidos y altamente burocráticos, los cambios en las normas, reglamentos e incentivos, falta de motivación, ausentismo laboral, quejas y reclamos.

La doble perspectiva del concepto de la construcción del concepto "Clima organizacional" -ya identificada en el nivel lógico conceptual- se estructura también en el esquema de las posiciones actanciales asignadas a los participantes semánticos. Esta doble perspectiva hace énfasis por una parte, en los factores que fomentan un clima positivo y otros factores negativos en el mismo.

En el Cuadro 3, aparecen representados los roles de los participantes semánticos más importantes encontrados en el libro analizado. Así entonces, en el eje de la actancia primaria, los causales que fomentan o no promueven el clima organizacional están orientados primordialmente hacia la idea de cambio y los agentes del asunto en mención, en un momento determinado lo impulsan u obstaculizan, de manera que el actuar puede utilizar positiva o negativamente los instrumentos. En la zona de posterioridad, observamos que la finalidad es la reducción significativa de los conflictos entre las personas y las organizaciones, contribuye a la formación de mejores expectativas y valores en las relaciones laborales de los trabajadores o de igual manera, según sea el caso pudiera ser la obstaculización para mantener un ambiente de trabajo conflictivo.

En la parte inferior, se observa la zona de los actantes marginales conformados por: los *aliados* representados por los gerentes, consultores que comparten la nueva concepción; los *auxiliares* constituidos por las investigaciones en las empresas; los *oponentes* empresas/Jefes que no mejoran las relaciones laborales y los obstáculos que se presentan en la expedición y aplicación de las normas, reglamentos e incentivos, excluyentes de los trabajadores.

El Nivel Lingüístico

Léxico y dominio de experiencia

El enfoque semántico y pragmático, el léxico constituye una herramienta determinante para descubrir el mapa conceptual contenido en el discurso. Una vez identificadas las léxias o léxicas se organiza los dominios de experiencia que según Molero (2003:17) en el “querer decir “del emisor, este paso en el análisis permite identificar las prácticas sociales y discursivas a las cuales acude Fernando Toro Álvarez en su libro *Clima Organizacional: Perfil del Clima Organizacional en Empresas Colombianas* para encontrar el marco adecuado que le permita obtener los significados que desea atribuirles a las palabras de sus mensajes.

En este caso, se exponen el texto y los dominios de experiencias a partir de los cuales se explica el concepto en el libro objeto de estudio. En la muestra analizada se identificaron siete dominios de experiencia, a saber: natural, organizacional, académico, social, psicológico, cultura organizacional y políticos, los cuales se presentan en el Cuadro 4, y a continuación se detallan:

El **dominio natural**, con expresiones tales como “ambiente interno” o “entorno Laboral” el emisor presenta un enfoque del clima organizacional, que lo identifica con cambios y características percibidas por los trabajadores del sistema organizacional, que en caso de no satisfacerse ocasionan el surgimiento de los conflictos en las organizaciones. Con la expresión “conjunto de percepciones” del dominio organizacional, el emisor presenta en enfoque del clima organizacional identificado con las situaciones que viven los trabajadores en el ambiente interno, con el fin de construir el concepto del clima organizacional que se carga semánticamente con los significados del ambiente interno, sistema organizacional, dificultades.

Con el **dominio académico**, el emisor presenta el “enfoque” de los investigadores que manejan el concepto de clima organizacional, identificándolo con “ámbito”, “consenso”. Ofreciendo una

Cuadro 3. Matriz para el análisis de las zonas actanciales

Temas o tópicos	Zona de anterioridad			Zona del evento			Zona de posterioridad	
	Causa	Instrumento	Agente	Paciente	Destinatario	Finalidad		
1. Ambiente de trabajo conflictivo	percepciones negativas	Estructuras y procesos	jefes	Trabajadores	lectores	Aumento de los conflictos entre las personas		
2. Ambiente de trabajo sano	Percepciones positivas	Estructuras y procesos	jefes	Trabajadores	Lectores	Reducción significativa de los conflictos entre las personas en las organizaciones		
3. Dependencia Laboral	Percepciones compartidas	Sitio del trabajo en las empresas	trabajadores	Empresas	Lectores	Contribuir a la formación de juicios más elaborados y complejos como las expectativas, valores		
4. Enfoque Teórico	Lograr un consenso entre los investigadores del clima organizacional	Investigadores	Autores Investigadores académicos	Organizaciones	lectores	Aportes sobre el tema y guiar a las empresas para que logren afrontar las exigencias en el entorno cambiante		
5. Realidad Contextual	No analizar los problemas generales en los procesos y estructuras de las organizaciones	Tamaño de la empresa	empresas	Trabajadores	lectores	Necesidad de abordar los fenómenos organizacionales en la globalidad		
6. Aspectos sociales	Intereses de grupos	Actuación	Jefes	trabajadores	lectores	Repercusiones directa sobre la vida de la empresa		

continúa →

Cuadro 3. Matriz para el análisis de las zonas actanciales (Continuación)

Temas o tópicos	Zona de anterioridad		Zona del evento		Zona de posterioridad	
	Causa	Instrumento	Agente	Paciente	Destinatario	Finalidad
7. Apoyo organizacional percibido	Personalidad y comportamientos de las personas	Apoyo del jefe	trabajadores	Jefes	lectores	Valoración empresarial de las contribuciones y preocupación por el bienestar de los trabajadores
8. Cultura Organizacional	Patrones de prensiones básicas compartidas	Aprendizaje colectivo	Empresas	trabajadores	lectores	Las organizaciones junto con sus trabajadores han aprendido en la búsqueda de soluciones a sus problemas internos
9. Satisfacción laboral	Falta motivación, ausentismo laboral, quejas y reclamos	Normas y reglamentos e incentivos del sistema organizacional	trabajadores	empresas	lectores	Generar expectativas en los trabajadores hacia el cambio
Actantes Marginales	Auxiliar: investigaciones en las empresas aliados: gerentes, consultores que comparten la nueva concepción					Obstáculos: normas y reglamentos e incentivos, excluyentes de los trabajadores Oponentes: gerentes de empresas/jefes que no mejoran las relaciones laborales

Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Cuadro 4. Léxicos y dominios de experiencias en la construcción del concepto de clima organizacional

Dominios	Temas	Textos
Natural	Ambiente de Trabajo	<p>El medio ambiente interno o clima organizacional puede propiciar o no una relación efectiva de la organización a los cambios del entorno.</p> <p>El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.</p>
Organizacional	Dependencia Laboral	<p>El clima organizacional debe ser entendido, entonces, como el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa.</p> <p>El clima organizacional consiste en las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.</p> <p>El clima deberá, por consiguiente, indicar la situación de las organizaciones, es decir, como se relacionan los individuos y los grupos, y que potencial ideal puede ser explotado, así como cuales son las dificultades que enfrenta el sistema organizacional.</p>
Académico	Enfoque Teórico	<p>Las primeras alusiones al término clima organizacional, se encuentran en trabajos pioneros de Lewin, Lippitt y White (1939), Freishman (1953) y Argyris (1958). Desde entonces se han venido proponiendo definiciones, realizando estudios empíricos y sosteniendo discusiones académicas de interés.</p> <p>Una revisión amplia de la literatura, llevada a cabo por la Universidad Simón Bolívar de Venezuela por el profesor Guillermo Álvarez (1992), puso en evidencia que, a pesar de las diferencias metodológicas y de enfoque, existe un amplio consenso entre los investigadores al considerar que el clima es la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo.</p> <p>El clima organizacional debe ser entendido, entonces, como el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa (James 1989, Reichers y Schneider 1990, Alvarez, 1992; Toro 1998).</p> <p>Para Gibson, Ivacevich y Donnelly (1998) expresan: "el clima organizacional es el resultado de los comportamientos de las personas en el ámbito individual, grupal, de liderazgo, por la estructura y de los procesos organizacionales".</p>

continúa →

**Cuadro 4. Léxicos y dominios de experiencias en la construcción del concepto de clima organizacional
(Continuación)**

Dominios	Temas	Textos
Social	Aspectos Sociales	<p>Clima es la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo.</p> <p>Los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias.</p> <p>En otras palabras, se genera un clima de paz, que por consecuencia, reduce la agresividad interpersonal, los efectos negativos del conflicto y permite aprender de las diferencias y derivar aprendizajes de los conflictos, cuando llegan a ocurrir.</p> <p>La relación entre los seres humanos genera procesos psicosociales tanto de grupos como individuales.</p> <p>La calidad del clima organizacional y de los aprendizajes que se promueven en las empresas, benefician a las personas, a las organizaciones y a la sociedad como un todo.</p>
Psicológico	Apoyo Organizacional Percibido	<p>El clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima pues, es la sensación, personalidad o carácter del ambiente organizacional.</p> <p>El clima organizacional se encuentra determinado por los comportamientos de las personas de mando en todos los niveles, debemos asumir que las actuaciones de los jefes modulan el clima de sus equipos de trabajo y también de la empresa.</p> <p>El comportamiento de las personas en el trabajo es el producto de los factores ambientales, organizacionales y personales, que influyen tanto en el trabajo como fuera de él.</p> <p>Utilizar como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el entorno laboral.</p>

continúa →

**Cuadro 4. Léxicos y dominios de experiencias en la construcción del concepto de clima organizacional
(Continuación)**

Dominios	Temas	Textos
Cultural	Cultura Organizacional	El clima organizacional se encuentra unido a los estilos gerenciales, al desarrollo de la cultura empresarial y al compromiso. Se trata de una realidad compartida que regula los pensamientos, sentimientos y reacciones individuales y genera uniformidad de la acción colectiva. Esa realidad contextual se aprende, se asimila por parte de los individuos participantes y llega, de ese modo a regular y determinar sus percepciones, pensamientos, sentimientos y actuaciones. Esto ocurre, porque tanto la cultura objetiva, material o visible, como la cultura subjetiva, implícita o inconsciente hacen parte de la realidad de las situaciones en que viven inmersas las personas en el trabajo.
Político	Normas y Reglamentos	Las políticas y los reglamentos formalizados por una organización con respecto a sus empleados tienen un efecto significativo sobre la percepción del clima organizacional. Si las políticas y reglamentos restringen demasiado la emisión de sus comportamientos, este podrá entonces sentirse cautivo dentro de una organización impersonal. Igualmente, una política restrictiva corre el riesgo de ver aparecer una baja importante en el rendimiento de los empleados causada por la falta de motivación, por las quejas, quizás por una huelga, un alta tasa de rotación, por el ausentismo.

Fuente: Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

comparación desde diferentes espacios. El **dominio económico**, la expresión “Dimensiones centrales de la empresa” proporciona al discurso la posibilidad de verlo como el “mundo del trabajo”.

En el **dominio social**, establece una comparación con las relaciones entre los seres humanos. Recibe atribuciones de “realidades internas” “satisfacciones permanentes” “respeto por las diferencias”

En el **dominio psicológico**, la expresión “estructura psicológica de las organizaciones” establece una comparación con “personalidad”, “acciones” y “reacciones”. Recibe atribuciones “decisiones de las personas”.

En el **dominio político** con la alusión a las “políticas y reglamentos” se intenta establecer una comparación con “sentirse cautivo”, cuando esas políticas y reglamentos son restrictivos.

En el Cuadro 5, el concepto de clima organizacional tiene una atribución positiva, mientras que en Cuadro 6, se presenta una atribución negativa.

Para finalizar esta parte del trabajo y continuando con la construcción que hacen los autores de la temática de clima organizacional desde el nivel lingüístico, en el Cuadro 7, se observa el léxico asociado al campo semántico del clima organizacional.

La red de significados de clima organizacional

En el Gráfico 1, se presenta un diagrama donde puede verificarse que las formas lingüísticas nos conducen a los ejes sobre los cuales gira el concepto de “clima organizacional” que se maneja en el corpus analizado. Según este análisis, la conceptualización de clima organizacional se basa en los siguientes marcos referenciales: *académico, organizacional, cultural, social y político* inferidos de los dominios de experiencias identificados en el análisis del nivel lingüístico.

Los ejes de esa conceptualización señalan el carácter académico y organizacional como los aspectos más importantes en la conformación del concepto, que acomete el autor para divulgar el conocimiento, mediante la red conceptual, para hacerlo mas accesible a las personas que desconocen el marco disciplinar en el que se inserta el concepto “Clima Organizacional”. Esto debido a que el concepto antes mencionado en el ámbito organizacional constituye un hecho real, provocando cambios y consecuencias directas sobre la vida de las empresas y organizaciones.

Cuadro 5
Dominios, Relaciones y atribuciones desde la perspectiva positiva

Dominio	Relación	Atribución
Natural	Ambiente interno Entorno laboral Ambiente de trabajo →	Clima Organizacional Medio, propicia cambios, características percibidas, desempeño
Organizacional	Situaciones de las organizaciones Individual y grupal →	Clima Organizacional Relacionan las realidades del ambiente de trabajo compartidas
Académico	Investigadores →	Clima Organizacional Enfoque
Social	Relaciones entre los seres huma- nos →	Clima Organizacional efectos positivos
Psicológico	Estructura psicológica de las or- ganizaciones →	Clima Organizacional Personalidad, acciones positivas
Político	Políticas y los reglamentos →	Clima Organizacional diversas regulaciones for- males del sistema organi- zacional

Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Cuadro 6
Dominios, Relaciones y atribuciones desde la perspectiva negativa

Dominio	Relación	Atribución
Natural	Ambiente interno Entorno laboral Ambiente de trabajo →	Clima Organizacional no cambios, desempeño desfavorable
Organizacional	Situaciones de las organizaciones Individual y grupal →	Clima Organizacional Negación del cambio
Académico	Investigadores →	Clima Organizacional No consenso
Social	Relaciones entre los seres humanos →	Clima Organizacional efectos negativos (conflictos)
Psicológico	Estructura psicológica de las organizaciones →	Clima Organizacional Reacciones negativas
Político	Políticas y los reglamentos →	Clima Organizacional diversas regulaciones formales restrictivas del sistema organizacional

Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Cuadro 7
Campo semántico de Clima Organizacional

Campo semántico	Léxico asociado
Clima Organizacional	Propicia cambios enfoque Realidades internas de las organizacio- nes+ Ambiente de trabajo Conjunto de propiedades y característi- cas de las organizaciones Percepciones compartidas Determinante de la productividad y competitividad

Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Gráfico 1
Ejes sobre los cuales gira el concepto de clima organizacional



Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Le siguen en orden de importancia, los ejes de conceptualización: *cultural*, que tiene que ver con la realidad compartida de los trabajadores en el lugar de trabajo; *social*, se relaciona con las relaciones entre los seres humanos y el *político*, concierne al ejercicio del poder que ejercen el gerente o jefes mediante las políticas y reglamentos en el sistema organizacional mediante la toma de decisiones. Finalmente, no hay que olvidar que el clima organiza-

cional es una realidad en la vida de las organizaciones, es un asunto social cotidiano, que se construye, se sostiene o se cambia en la vida corriente de los grupos y de las organizaciones, es por ello, que hay necesidad de abordar los fenómenos organizacionales globalmente.

En la relación y atribución del concepto clima organizacional, presentados en el Cuadro 5, se muestran las atribuciones de sentido que recibe clima organizacional en cada dominio mediante los recursos lexicales utilizados en la construcción del concepto Clima Organizacional desde la perspectiva positiva.

En la relación y atribución del concepto clima organizacional, presentados en el Cuadro 6, se muestran las atribuciones de sentido que recibe clima organizacional en cada dominio mediante los recursos lexicales utilizados en la construcción del concepto Clima Organizacional desde la perspectiva negativa.

Los campos léxicos-semánticos, tal como se observa en el Cuadro 7, hay una proliferación de términos para referirse al concepto de clima organización donde aparece sustitución de palabras de la lengua común por creaciones propias para la comunicación de alguna lista especializada de la experiencia.

El nivel del discurso

Modos de organización discursiva

Charaudeau (1992:635), define este conocimiento como el “conjunto de procedimientos con que se pone en escena el acto de comunicación, correspondiente a ciertas finalidades (describir, contar, argumentar.....”. Según la reflexión de Adam (1992), responden a tipos relativamente estables de combinación de enunciados como una estructura jerárquica interna y que son asumidas como unidades constitutivas de un texto. Tales como: argumentativa, explicativa, descriptiva, narrativa y dialogal. Calsimiglia y Tusón (1999) retoman las principales posiciones teóricas de Adam. Aquí solamente presentamos sólo los aspectos más importantes del corpus analizado, el cual destaca principalmente descripción y la argumentación.

El modo de organización descriptivo

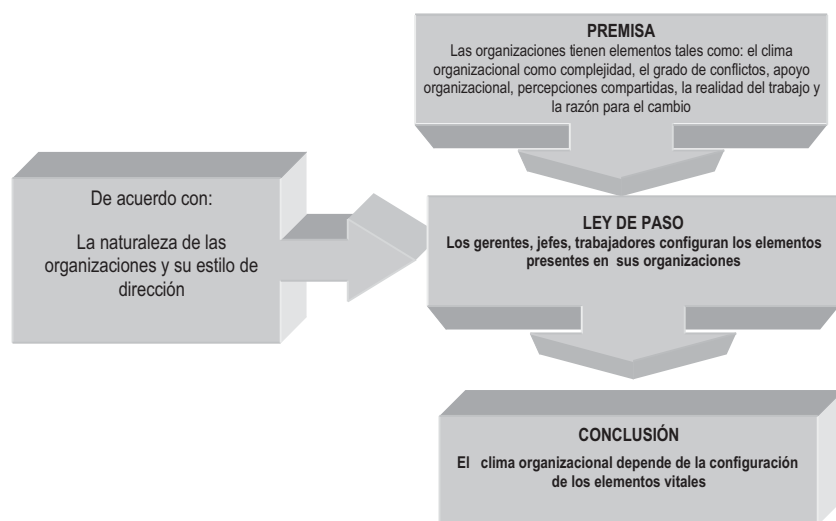
El estudio realizado ha permitido verificar que los autores tratan de explicar conceptos con la descripción para representar lingüísticamente el mundo real o imaginado, se aplica a procesos y se realiza según la perspectiva o punto de vista determinado.

El modo de organización argumentativo

Tal como lo plantea (Charaudeau y Maingueneau, 2005:35), “el discurso argumentativo ha sido caracterizado de manera intradiscursiva por sus diferentes formas estructurales y de manera extradiscursiva, por el efecto perlocutivo que le estaría asignado, la persuasión”. Es decir, la argumentación es una práctica discursiva que corresponde a una función comunicativa.

En el Gráfico 2, se presenta un ejemplo del corpus analizado, en el cual se identifican los elementos de base de la relación argumentativa.

Gráfico 2. Ejemplo de modo argumentativo



Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

En el ejemplo anterior se evidencian las tesis identificadas en el análisis, ya que dependiendo como los gerentes, jefes y trabajadores actúen en función de los elementos van a generar factores que promuevan un clima organizacional positivo o negativo.

Las Estrategias Discursivas

En este apartado se propone relacionar la construcción de los significados objeto de estudio con las estrategias discursivas, las cuales se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 8
Estrategias discursivas en la construcción de los significados de “Clima organizacional”

Estrategias discursivas	Clima organizacional	Construcción
Polifonía	“son las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (Reichers y Schneider 1990:4)	Citas directas
Anclaje Referencial	Prólogo “es uno de los aportes más sobresalientes a la literatura nacional sobre el tema y una indudable guía para que las empresas logren afrontar creativamente las exigencias y demandas que están encontrando a diario, en sí mismas y en sus relaciones con el entorno cambiante” Importancia de gerenciar el clima organizacional en la empresa colombiana “el tema del clima organizacional, lo entendimos como una realidad contextual del trabajo, responsable de múltiples efectos sobre el comportamiento laboral de las personas y sobre la vida de las organizaciones” Estudios de casos “41 empresas del sector privado incluidas en el estudio mediante encuestas” Conclusión Tema 2 “Determinante clave de la productividad y competitividad de las organizaciones y de la calidad de la vida laboral en las organizaciones” 1. Introducción 2. En que consiste el Clima organizacional de una empresa 3. Perfil de clima organizacional de empresas colombianas	Establece claramente el tema que va a describirse
Reformulación		Orientar argumentativamente los eventos analizados
Desarrollo temático por Sub-temas Jerarquizados		Esquemmatización sencilla

Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Tal como se observa en el Cuadro 8, en las muestras analizadas se identificaron cuatro estrategias: *las estrategias polifonía o intertextual*, que consiste en la inclusión de las voces o textos de otros emisores, se expresa claramente en las citas que dejan ver el concepto de clima organizacional definido por Reichers y Schneider. *La estrategia de anclaje referencial*, que señalan en el prólogo de la obra y en los primeros párrafos de cada capítulo el tema que se va a considerar. *La estrategia de reformulación* por medio de la cual los autores presentan al final de los capítulos y de la obra, el resumen para orientar argumentativamente el conjunto de propiedades y características de los eventos analizados. Por último, *la estrategia de desarrollo temático por sub-tema jerarquizados* se realiza mediante la esquematización sencilla.

La pragmática

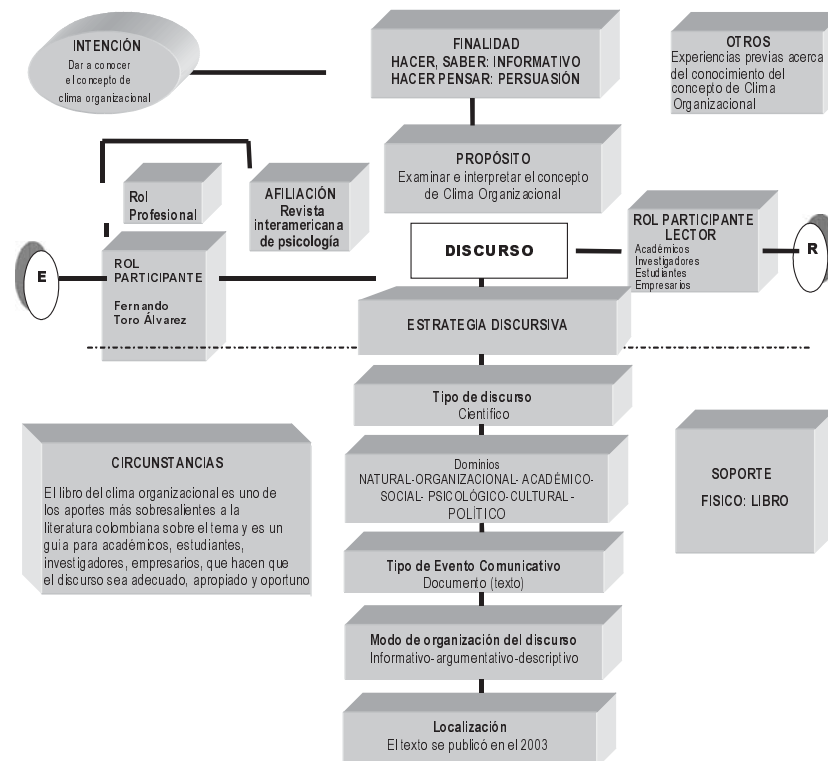
El nivel pragmático de las variables situacionales

El componente pragmático es lo que nos permite conocer el acto social específico que forma parte del discurso, ya que las propiedades contextuales no se reflejan directamente, sus funciones comunicativas: a) función principal: *informar* y b) función secundaria: *dirigir*. El nivel pragmático es el último en el proceso del análisis puesto que es el que nos permite establecer la relación de las frases con los sujetos con quienes las usan e interpretan como modo de acción. Es de observar que el discurso, en este sentido, no está constituido por un conjunto de proposiciones solamente sino por una serie de acciones. Este nivel posibilita conocer los aspectos instrumentales del lenguaje es decir, las diversas situaciones en la que se producen los discursos y las consecuencias o efectos que éstos promueven. El objetivo es obtener una visión del discurso desde afuera, en el contexto, es decir en un evento de comunicación. En el Gráfico 3, se presentan los aspectos más relevantes observados en el corpus analizado. La intencionalidad del emisor es dar a conocer los resultados de consultorías en empresas, su rol es académico-organizacional y los receptores ideales son docentes universitarios, investigadores, consultores, organizaciones que busquen nuevos concepto de clima organizacional. La finalidad del discurso basándonos en Charaudeau (1992) es un “hacer saber” (información y “hacer pensar “ (persuasión).

En el **nivel pragmático**, el texto de especialidad como es el corpus analizado, organiza la selección y la distribución de actos ilocucionarios principalmente en relación con las funciones comunicativas de informar y de dirigir con el propósito es examinar

e interpretar los factores que facilitan mantener el clima organizacional positivo o negativo en las organizaciones. Se presenta un discurso científico, por los modos de organización prevalecientes son la argumentación y la descripción. El tipo de evento comunicativo es un documento (libro) y está ligado a los dominios: natural, organizacional, académico, social, psicológico, cultural y político. El discurso se considera adecuado, apropiado y oportuno, dada la temática relacionadas con “clima organizacional” que buscan ser una guía sobre el concepto objeto de estudio dirigido a académicos, estudiantes, investigadores y empresarios. Finalmente, en cuanto a la localización espacio, el libro se imprimió en Topográficas Ltda., por Centro de investigación y interventoría en comportamiento organizacional (CINCEL), en Medellín- Colombia y se publicó en noviembre de 2003.

Gráfico 3
Propiedades situacionales constitutivas del contexto



Fuente: Ucrós, Blanco y Miquilena (2006).

Conclusiones

El análisis del discurso bajo un enfoque semántico-pragmático permite las siguientes conclusiones:

1) desde el *nivel lógico-conceptual*, se demuestra que el concepto “clima organizacional” que subyace en toda la muestra analizada se estructura teniendo como ejes dos perspectiva La primera marca la vía positiva y la segunda, la negativa del concepto de clima organizacional. a) Los emisores presentan la perspectiva positiva, una situación o realidad actual de las organizaciones, centralizada en la necesidad de cambio, donde los gerentes deben tener actuaciones positivas y apoyar a sus trabajadores en los procesos, mantener las relaciones interpersonales positivas en el lugar trabajo y diversas regulaciones formales del sistema organizacional. b) Se observa que los gerentes, jefes de departamentos y trabajadores pueden mantener un clima organizacional positivo o negativo, dependiendo de sus actuaciones y apoyo a los procesos organizacionales y c) Como instrumentos negativos, no propiciar entre ellos la reflexión y autorreflexión de los problemas organizacionales, así mismo, los procedimientos rígidos y altamente burocráticos, los cambios en las normas, reglamentos e incentivos, falta de motivación, ausentismo laboral, quejas y reclamos.

2) El *nivel lingüístico* permitió identificar los diferentes recursos lingüísticos y discursivos que han utilizados los emisores para construir la entidad objeto de estudio. a) Desde el punto de vista lexical, se obtuvieron siete dominios de experiencia, a saber: natural, organizacional, académico, social, psicológico, cultura organizacional y políticos, en los cuales se sitúan las lexias utilizadas en la construcción del significado de “clima organizacional”. b) El análisis de la construcción del significado de “clima organizacional” hizo posible obtener las bases fundamentales de su conceptualización, destacando principalmente que los ejes de esa conceptualización señalan el carácter académico y organizacional como los aspectos más importantes en la conformación del concepto. Esto debido a que el clima organizacional en el ámbito de las organizaciones constituye u hecho real, provocando cambios y consecuencias directas sobre la vida de las empresas y organizaciones. c) Mediante la red conceptual, el concepto de “clima organizacional” se hace mas accesible a las personas que desconocen el marco disciplinar en el que se inserta este concepto. d) Los campos léxicos- semánticos encontrados, hay una proliferación de términos para referirse al concepto de clima organiza-

cional donde aparece sustitución de palabras de la lengua común por creaciones propias para la comunicación de alguna lista especializada de la experiencia.

3) En el nivel del discurso; a) el modo de organización del discurso permitió verificar que los autores tratan de explicar conceptos con la descripción para representar lingüísticamente el mundo real o imaginado y la argumentación que son una práctica discursiva que corresponde a una función comunicativa, predominando los recursos léxicos y gramaticales asociados al corpus objeto de estudio; b) en lo referente a las estrategias discursivas vinculadas a la construcción de la temática, se observó el uso de cuatro estrategias a saber: polifonía o intertextual, el anclaje referencial, la reformulación y el desarrollo temático por sub-temas jerarquizados.

En resumen, la pragmática ofrece un enfoque para el análisis de las diferentes opciones de lectura del libro de Fernando Toro Álvarez, porque es una perspectiva que da lugar a una aproximación sobre el estudio de los fenómenos lingüísticos, tomando en cuenta los factores contextuales, donde las comparaciones permitieron analizar también los procedimientos para atribuir y hacer comprender el significado de clima organizacional.

La aplicación del modelo en diferentes tipos de discursos demuestra que es una herramienta eficaz para utilizarlo en cualquier ámbito de las ciencias, porque los discursos analizados en este trabajo reproducen el lenguaje de la valoración del concepto clima organizacional orientado a manifestar el enfoque del emisor en la vida de las organizaciones colombianas para comunicárselos a los lectores del texto.

Referencias bibliográficas

- ADAM, J. M. (1992). **Les textes: types et prototypes**. París. Nathan Université, pp. 125.
- CALSAMIGLIA, H. y TUSÓN, A. (1999). **Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso**. Barcelona. Ariel.
- CHARAUDEAU, P. (1992). **Grammaire du sens et de l'expression**. París. Hachette, pp. 635.
- CHARAUDEAU y MAINGUENEAU (2005). **Diccionario del análisis del discurso**. Buenos Aires. Amarrortu editores.
- MOLERO DE CABEZA, L. (1985). **Lingüística y discurso**. Maracaibo. Universidad del Zulia, pp. 65.

- MOLERO DE CABEZA, L. (2000). "Sistema de casos y análisis del discurso". **Revista de Filología y Lingüística de la Universidad de Costa Rica**, XXVI (1), pp. 211-223.
- MOLERO DE CABEZA, L. (2001). "Formas y estrategias de persuasión en el discurso político venezolano. La construcción del "yo" y del "otro" bajo un enfoque semántico y pragmático". **Discurso y Sociedad** III (4), pp. 79-106.
- MOLERO DE CABEZA, L. (2003). "Recursos lingüísticos y estrategias discursivas en la construcción de la imagen del pueblo en el discurso político venezolano". **Oralia**, pp. 6, 215-236.
- MOLERO, L. (2003). "El enfoque semántico-pragmático en el análisis del discurso. Visión teórica actual". **Lingua Americana**, pp 7(12), 5-28.
- MOLERO DE CABEZA, L. y CABEZA, J. (2003). "Secuencias y organización discursiva en textos del sistema educativo venezolano". **Boletín de Lingüística**, pp. 21, 27-47.
- MOLERO DE CABEZA, L., ROMERO, M. Y CABEZA J. (2003). "Revolución y oligarquía: la construcción lingüística y discursiva de procesos e identidades en el discurso político venezolano". **Documentos de español Actual**, pp. 5, 47-65.
- MOLERO, L. y CABEZA, J. (2006). "El enfoque semántico-pragmático del análisis del discurso", en MOLERO y LÓPEZ (editoras) **El análisis del discurso en las ciencias humanas y sociales**. Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela, pp.13-42.
- POTTIER, B. (1992). **Teoría y análisis en lingüística**. Madrid. Ed. Gredos.
- TORO, F.(2003). **El Clima Organizacional. Perfil de las empresas colombianas**. CINCEL, Medellín.
- VAN DIJK, T. (1980) **Texto y Contexto**. Editorial. Cátedra, Madrid.
- VAN DIJK T. (2000). **El discurso como estructura y proceso**. Barcelona, España, Editorial Gedisa.