

PROGRAMA DE GERENCIA DE LAS EMOCIONES Y SUS PRETENSIONES PARA TRANSFORMAR LA SUBJETIVIDAD DE LOS EMPLEADOS⁵²⁶

Página | 1369

EMOTIONS MANAGEMENT PROGRAM AND THEIR PRETENSIONS TO TRANSFORM THE SUBJECTIVITY OF EMPLOYEES

Juan Carlos Muñoz Montaña⁵²⁷

Jorge Luis Muñoz Montaña⁵²⁸

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.⁵²⁹

⁵²⁶ Derivado del proyecto de investigación: Influencia de las tecnologías de gerencia de las emociones en los procesos de subjetivación de empleados. Entidad Financiadora: Universidad Católica de Pereira.

⁵²⁷ Administración de Empresas, Universidad Católica de Pereira, Magíster en Administración, Universidad EAFIT, Profesor Titular Universidad Católica de Pereira, Pereira, Risaralda, Colombia. Correo electrónico: juan.munoz@ucp.edu.co

⁵²⁸ Licenciado en Filosofía, Universidad Tecnológica de Pereira, Doctor en Humanidades, Universidad EAFIT, Profesor Asociado II Universidad Católica de Pereira, Pereira, Risaralda, Colombia. Correo electrónico: jorge.munoz@ucp.edu.co.

⁵²⁹ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

72. PROGRAMA DE GERENCIA DE LAS EMOCIONES Y SUS PRETENSIONES PARA TRANSFORMAR LA SUBJETIVIDAD DE LOS EMPLEADOS⁵³⁰

Juan Carlos Muñoz Montaña⁵³¹, Jorge Luis Muñoz Montaña⁵³²

RESUMEN

El trabajo identifica los procesos de subjetivación generados en organizaciones empresariales del departamento de Risaralda – Colombia a partir de prácticas empleadas por programas de gerencia de las emociones como sistemas de control normativo. Se presenta la forma como estos programas intentan transformar la subjetividad de los empleados, normatizando sus formas de actuar en el contexto de la economía neoliberal bajo la adaptación de manera acrítica de técnicas exitosas que causan en los colaboradores modos de subjetivación.

El enfoque de la investigación es cualitativo, su diseño naturalista, emergente y su propósito es comprensivo. La lógica es inductiva y su alcance interpretativo. El método analítico es la ontología crítica.

Como resultado se identifican tres procesos de subjetivación en empleados que impulsan los programas de gerencia de las emociones, promoviendo la idea que el éxito personal y laboral se alcanza sólo con el compromiso del colaborador, el cual se ubica en un contexto de actualidad individualista donde se le responsabiliza por entero de todo aquello que le acontece, desvinculándolo así de cualquier lazo social, cultural y ético-político, situándole en espacios de una hipermodernidad individualista donde las organizaciones impulsan la producción de subjetividades afines para el mercado–consumo que conllevan a la aceptación y, en esa misma perspectiva, a la dominación.

⁵³⁰ Derivado del proyecto de investigación: Influencia de las tecnologías de gerencia de las emociones en los procesos de subjetivación de empleados.

⁵³¹ Administración de Empresas, Universidad Católica de Pereira, Magíster en Administración, Universidad EAFIT, Profesor Titular Universidad Católica de Pereira, Pereira, Risaralda, Colombia. Correo electrónico: juan.munoz@ucp.edu.co

⁵³² Licenciado en Filosofía, Universidad Tecnológica de Pereira, Magíster en Comunicación Educativa, Universidad Tecnológica de Pereira, Doctor en Humanidades, Universidad EAFIT, Profesor Asociado II Universidad Católica de Pereira, Pereira, Risaralda, Colombia. Correo electrónico: jorge.munoz@ucp.edu.co.

ABSTRACT

The work identifies the processes of subjectivation generated in business organizations in the department of Risaralda from practices used by emotion management programs as regulatory control systems. The way in which these programs try to transform the subjectivity of employees is presented, by standardizing their ways of acting in the context of the neoliberal economy, under the uncritical adaptation of successful techniques that cause modes of subjectivation in the collaborators.

Página | 1371

The research focus is qualitative, its design is naturalistic, emergent, and its purpose is comprehensive. The logic is inductive, and its scope is interpretive. The analytical method is the critical ontology.

As a result, three processes of subjectivation in employees are identified that promote emotion management programs, promoting the idea that personal and work success is achieved only with the employee's commitment, which is located in an individualistic current context where It holds you fully responsible for everything that happens to you, thus disconnecting you from any social, cultural and ethical-political ties, placing you in spaces of an individualistic hypermodernity where organizations promote the production of related subjectivities for the market-consumption that lead to acceptance and, in that same perspective, to domination

PALABRAS CLAVE: nuevas relaciones humanas, subjetivación, gerencia de las emociones, sistemas de control normativo.

Keywords: new human relations, subjectivation, emotion management, normative control systems.

INTRODUCCIÓN

Si bien hasta los años 60 el estructuralismo y otros enfoques sustentados en la ingeniería priorizaron los desarrollos en el campo del *management*, a partir de los años 70 con el influjo de la sociología y la psicología industrial se promueve gran significancia al enfoque del comportamiento que se origina en las ciencias de la conducta, el desarrollo del trabajo inmaterial y la reconfiguración de la organización empresarial que promovieron el trabajo vivo, la empresa posfordista y la sociedad productiva postindustrial.

Página | 1372

Previo a los orígenes de esta visión, en los escritos de George Elton Mayo (1923) particularmente en lo que atañe al *Experimento Hawthorne*; Chester Barnard (1938) acerca de las funciones del ejecutivo y, posteriormente con los estudios sobre dinámica de grupos de Kurt Lewin (1947); así como los escritos de Herbert A. Simon (1950) sobre el comportamiento administrativo; Abraham Maslow (1954) en *Motivación y Personalidad*; Cris Argyris (1957) con su obra *Personalidad y Organización*; Douglas McGregor (1960) en el lado humano de la empresa; David McClelland (1961) al dar a conocer la sociedad de logro; Saul Gellerman (1963) con *Motivación y Productividad* y; Rensis Likert (1967) al publicar *La organización humana: su gestión y valor*, entre otros, determinan los referentes cronológicos asociados al cambio de orientación en los productos derivados del *management* que han condicionado en gran medida (década 70 y siguientes), el enfoque hacia los procesos y la dinámica organizacional, esto es el comportamiento y, ya no como en las primeras décadas del siglo anterior, los estudios empresariales asociados a la tecno-estructura.

Sin embargo y pese a sus raíces, la teoría del comportamiento administrativo rompe significativamente con los enfoques ingenuos y románticos derivados de las relaciones humanas y empieza a ganar espacio en la empresa, toda vez que critica los principios clásicos de la gestión y su posición estrictamente formalizada y rígida, así como los fundamentales de la burocracia referidos a la despersonalización de las relaciones y el enfoque mecanicista del modelo (Simon, 1950).

La disciplina administrativa incorporó rápidamente las nuevas propuestas sobre la motivación humana y bajo los postulados sustentados en la importancia que tiene para los administradores conocer las necesidades de las personas y comprender el comportamiento de los individuos y grupos, utilizó la motivación como un poderoso mecanismo para mejorar las

condiciones de los empleados en las organizaciones, que de no ser conocidas y comprendidas podrían generar una ‘amenaza psicológica’, es decir reacciones contrarias a las esperadas en el comportamiento de los trabajadores por parte de los directivos de la organización como apatía, desinterés y falta de sentido por su trabajo (Herzberg, 1966).

Empero, el enriquecimiento y profundidad de las tareas, así como el empoderamiento de las personas en la organización, produjo efectos positivos en el empleado que se manifestaron en el aumento de su productividad. Es así como tomando de base las propuestas de Chester Barnard (1938) en su texto *Las funciones del ejecutivo*, acerca de la organización como un sistema social cooperativo, los representantes de la también conocida como corriente behaviorista promovieron las prácticas del reconocimiento del otro y la construcción colectiva como camino para lograr mejores resultados en las personas. La cooperación aparece como el elemento esencial de la organización “porque en la acción participativa el individuo consigue ser eficaz (alcanzando los propósitos organizacionales) (...) y eficiente (ya que a través de su trabajo logra alcanzar sus objetivos personales)” (Barnard, 1938, pp.8-13).

En ese mismo sentido, Cris Argyris (1957) contribuye en la discusión al concluir en su texto *Personalidad y organización* que, los ejecutivos en lugar de reprimir el desarrollo y potencial de los empleados deberían contribuir a mejorarlo y potenciarlo, siendo éste un encargo y responsabilidad de los directivos de la organización.

Lo anterior, sumado en la década de los 70 al nuevo concepto de hombre, que parte de comprender sus necesidades para contribuir de mejor manera en su satisfacción, las nuevas concepciones de recompensa derivadas de las prácticas que generan motivación en el empleado y la nueva concepción de valor en la organización —donde incluso las lógicas de poder ya no están mediadas por la coerción sino por la razón argumentada y, en todo caso, la construcción colectiva que promueve la colaboración—, fueron en cierta medida aprovechadas principalmente por los psicólogos industriales para promover las denominadas *Nuevas Relaciones Humanas* “una manera de ocultamiento de la realidad social y por lo tanto una forma más eficaz de ejercer poder a través del autocontrol” (Montaño, 1991, p.70).

De otra parte, la reestructuración de la fábrica que transformó la organización laboral, posibilitando formas diversas de relacionamiento *capital-trabajo* —dados esquemas de

manipulación novedosos—, posibilitaron el “cambio del operario masa al operario social, donde el empleado de la organización empresarial se halla doblemente masificado, por un lado por los niveles de movilización de sus fuerzas de trabajo y por el otro, por el nivel de sus cualidades subjetivas” (Giordano y Montes, 2012, pp.19-20).

La fuerza que toma en la producción el trabajo intelectualizado pasa a ser un referente central de análisis, toda vez que la capacidad de interacción, negociación e intencionalidad, así como la posibilidad de pensar y re-pensar las prácticas de trabajo desde el campo del proceso laboral, le garantizan al empleado el discernimiento y la posibilidad de una respuesta con ciertos grados de libertad, empero que ahora lo cuestionan, le exigen nuevas competencias, lo promueve a la decisión: la mejor decisión para él y para la empresa, una cuestión de racionalidad costo-beneficio, una condición de control de la que difícilmente puede liberarse y por la cual la organización está dispuesta a proveer todos los “mecanismos de apoyo”, para que el empleado se sienta empoderado, pero a su vez comprometido y responsable de entregar lo mejor de sí, porque allí él gana y la organización también, una retórica taylorista del “asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados” (Taylor, 1983, p.19).

Esta nueva consideración posfordista donde gana importancia “el trabajo vivo siempre más intelectualizado, implica más en diversos niveles, capacidad de escoger entre múltiples alternativas, responsabilidad de ciertas decisiones, [porque] el alma del operario debe descender en la oficina. Es su personalidad que debe ser organizada y comandada” (Negri & Lazzarato, 2001, pp.11-12).

Las *Nuevas Relaciones Humanas* encuentran en la lógica del trabajo inmaterial la posibilidad de potenciar al empleado de base, aquel con poca educación, con recorrido siempre en los niveles más bajos de la jerarquía de la empresa o precaria experticia, pero que ya percibe y ha apropiado las lógicas del capitalismo neoliberal: tercerización, modelos de contratación que no brindan estabilidad, polifuncionalidad sin sentido o con propósitos muy claros de reducción de personal y promoción del ámbito y profundidad del cargo. Bajo estas premisas “es el desenvolvimiento del individuo social el que se presenta como el gran pilar de sustentación de la producción de riqueza” (Marx, 1978, p. 401).

Sin embargo, como el entorno organizacional se torna totalitario y formal, normativo y controlado, el sujeto del “trabajo vivo” empieza a comprender la importancia de la cooperación social que supera el alcance de control racional y que ahora es normativo, donde todos los factores internos y externos son monitoreados por los directivos y, aunque opone en cierta medida resistencias que se superan a través de la opresión y modelos de gerencia despótica, también observa que con la influencia ejercida a través de prácticas orientadas a promover ciertas emociones en él se hace posible un mejor desempeño.

Estas prácticas generan procesos de subjetivación de empleados que se presentan como “intelectualidad de masa, intelectualidad de masa que se constituye independientemente, esto es, como proceso de subjetivación autónoma que no tiene necesidad de pasar por la organización del trabajo para imponer su fuerza” (Negri & Lazzarato, 2001, p.15). A partir de este horizonte de encuentro conceptual e histórico, los programas de gerencia de las emociones han ganado significativa relevancia en el contexto empresarial y ahora se van convirtiendo, poco a poco, en la base de los sistemas de control, en cuanto centrados en el propósito de la normatización, invaden el fuero interno del colaborador e intentan cambiar su ontología, programan sus formas de respuesta e inducen los satisfactores que construyen felicidad. Todo esto motiva el estudio que ahora se presenta estableciendo una transición entre el marco comprensivo y el situacional, se busca aproximar una comprensión a los procesos de subjetivación en empleados de ocho (8) organizaciones empresariales de distintos sectores del departamento de Risaralda – Colombia, generados por programas de gerencia de las emociones.

MÉTODO

Estrategia y método de investigación. El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo, el diseño es naturalista (no manipulado), emergente (no rígido) y su propósito es la comprensión del fenómeno, no la generalización, de allí que las empresas estudiadas (8) pertenezcan a diferentes sectores de la producción y los servicios. Por lo anterior, el alcance de la investigación es interpretativo, ya que como se infiere, no pretende generar globalidades comprensivas, sino, por el contrario, asume como centro la comunicación directa y la práctica

real observable con diseños flexibles, sensibles y adaptables al contexto propio del campo del *management*.

En consideración al debate metodológico el trabajo se inserta en la línea ideográfica y se ha definido como método de investigación la composición⁵³³ de una genealogía foucaultiana y el análisis estructural de contenido, ensamblando una maquinaria analítica de ontología crítica que a través de claves problematizadoras demarcan el orden discursivo y analítico de los participantes de la investigación, facilitando el empleo de técnicas para la construcción del corpus con vinculación de elementos de diferente tipo. Este ejercicio guarda coherencia con la apuesta interpretativa, al entender que “las lógicas de los discursos según las estructuras semánticas, sintácticas y pragmáticas tienen un orden para generar sentido, haciendo inteligible el mundo para los sujetos” (Jaramillo, 2018, p.103).

Este método considera por tanto una ontología crítica⁵³⁴ encuadrada en una óptica posestructuralista en la medida que toma forma desde la concepción de una historia situada, pero discontinua, un sujeto descentrado y relaciones de saber-poder y gobierno-verdad en clave foucaultiana, apoyado en un uso flexible de técnicas e instrumentos de orden cualitativo.

Por su parte, la lógica de la investigación es inductiva en dos sentidos, el primero, como se ha marcado es el situacional, porque vincula a las empresas de un lugar particular (Risaralda – Colombia) y, el segundo, por cuanto se busca la inmersión en las vivencias y experiencias para descubrir patrones, temas e interrelaciones importantes, se comienza por la exploración, confirmando o descartando supuestos “guiado por los principios analíticos de naturaleza interdependiente y compleja en el contexto social específico, histórico y temporal” (USC, 2017) propio del tipo de estudio transversal, uno de los limitantes de la investigación, pues, aunque se prefería un estudio de carácter longitudinal, la permanencia de los empleados

⁵³³ Una composición de método desde esta postura alude a un diseño metodológico que articula dos métodos cualitativos para ganar en potencia analítica.

⁵³⁴ Al considerar como método la ontología crítica, la misma debe entenderse no como una doctrina, ni como un referente teórico, sino como una actitud donde “la crítica de lo que somos es a la vez análisis histórico de los límites que nos son impuestos y prueba de su posible transgresión” (Foucault, 2003, p.97). Investigar entonces bajo este método demanda problematizar los modos de subjetividad, analizar su influencia y establecer por qué se actúa como se hace, asumiendo comportamientos colectivos que muchas veces no obedecen a la propia subjetividad sino a la impuesta, porque la ontología en la mirada de Foucault (2003) traza más bien la ruta de una inquietud por un ¿cómo se constituye el sujeto, el ser, la subjetividad?, explicando así que esta ontología no es sustancialista, no está fundamentada en leyes o categorías históricas o metafísicas. Un sujeto que emerge de prácticas humanas históricas y que por tanto es contingente.

en las organizaciones, la participación en dos programas que permitieran mediciones en el presente y futuro, así como el enfoque y prácticas del programa mismo no eran consideraciones dependientes a la investigación.

Desde el abordaje teórico-metodológico, Foucault brinda la posibilidad de apropiarse una “caja de herramientas” tanto categorial como analítica, que permite hacer reflexiones metodológicas y metódicas para develar el método adecuado del estudio particular. El análisis de saber y poder en Foucault está condicionado por la forma en que los dispositivos de control son insertos en las sociedades desde las estrategias de diferentes tipos de racionalidad —que para el caso contemporáneo— se asumen como racionalidad gubernamental. Ésta opera procesos de subjetivación a través de las relaciones entre gobierno y verdad, así como saber y poder, marcados por dispositivos de control que, leídos en clave de esta investigación, son aquellos que logran vincular a los empleados de organizaciones empresariales a programas de gerencia de las emociones que invaden y producen subjetividad (Foucault, 1985).

Al partir de la noción de gubernamentalidad en Foucault y su problematización ampliada al campo de los modos de subjetivación, es posible interrogarse en el territorio de la producción de esas subjetividades: ¿quién soy yo?, ¿qué puedo saber?, y ¿qué puedo hacer?⁵³⁵, los cuestionamientos por el saber y las formas en que se han construido objetivaciones del sujeto desde múltiples ámbitos, validan la posibilidad de construcción del sujeto para el campo desde las relaciones saber-poder-verdad, a partir de prácticas disciplinarias que invaden el fuero interno del sujeto —inclusive en el contexto organizacional— entendido éste como un espacio gubernamental donde es posible construir y reconstruir (transformación) al sujeto y gobernarlo.

Ahora bien, en consideración al análisis de la información, se toma como referente el análisis estructural de contenido (AEC). El AEC es un método de investigación que se inscribe en la sociología de la cultura y permite la descripción estructural y análisis de datos

⁵³⁵ Este contexto está dado por la producción de la subjetividad en el escenario organizacional como sujeto del saber managerial ¿qué puedo saber?, considerando relaciones estratégicas de fuerza para ser conducido en relación con los fines de la empresa que a su vez se encuentra inserta en una racionalidad gubernamental ¿qué puedo hacer? (la pregunta por el poder), así como la pregunta por ¿quién soy yo?, que abre espacios de gobierno particulares. Una posibilidad en el gobierno del sujeto sobre sí mismo para generar grados de libertad desde una ética entendida como la forma reflexiva de la libertad (Foucault, 2008).

empíricos dándole a las afirmaciones de los participantes un lugar principal en el análisis. Su intención de base es extraer “las estructuras simbólicas de determinados actores sociales. La pregunta que pretende responder es cómo se constituye el sentido en materiales concretos” (Suárez, 2008, p. 119), por tanto, en el análisis estructural de contenido es posible identificar el acercamiento sociológico que vincula la cultura y lo social con la estructura. En este sentido y para que los participantes se sintieran más tranquilos, las empresas se codificaron numéricamente (Empresas 1 a 8) y en ella los diferentes participantes dependiendo del número de colaboradores empleados de cada organización.

Grilla de análisis, técnica de recolección de datos y estrategia de muestreo. Esta investigación está centrada en un estudio social cualitativo, busca hacer un aporte desde la influencia que tienen los programas de gerencia de las emociones como sistemas de control normativo en las empresas a través de la dinámica y los flujos de construcción y transformación de las subjetividades.

Se identifica una grilla de análisis de las prácticas de sí que se analizan, donde el planteamiento categorial toma como referente a Foucault y, con base en ello, presenta una matriz que articula categorías y dimensiones propuestas por Sáenz (2014) para abordar las experiencias que se consideran, pues este tipo de programas de gerencia de las emociones pueden operar como prácticas de sí y con la rejilla se generan instrumentos que propician el análisis de datos acordes a los objetivos planteados, relacionados con los procesos de subjetivación de empleados en empresas del departamento de Risaralda a partir de la aplicación de una serie de programas de gerencia de las emociones en el contexto de las *Nuevas Relaciones Humanas*.

Tabla 1

Matriz de relaciones categoriales para el análisis de las prácticas de sí contemporáneas
Fuente. Jaramillo (2018)

Categorías y Dimensiones para el análisis de las prácticas de sí contemporáneas (Sáenz, 2014)			
GENEALÓGICA	RELACIONAL	PRAGMÁTICA	MATHESIS ONTOLÓGICA
El carácter de lo “humano” – en relación con la configuración de la subjetividad	Su relación con formas de ser gobernados	Los usos que hacen los practicantes de las prescripciones y creencias de diferentes tradiciones formalizadas de prácticas (por su uso)	El carácter de lo “humano” – en relación con la forma - sujeto – lectura de la concepción del sujeto, como uno, múltiple o flujo.
La valoración que hacen las prácticas de las diferentes fuerzas de lo humano	La dimensión del sujeto que actúa como agente de las prácticas	Si relacionan las acciones sobre sí y sobre los otros	Conexiones con las relaciones de poder y su lectura como prácticas políticas – Ampliación del gobierno sobre los otros-

Tabla 2

Las cuatro dimensiones propuestas por Foucault para el análisis de las prácticas

(I) La determinación de la sustancia ética:	La manera en que el individuo debe dar forma a tal o cual parte de sí mismo como materia principal de su conducta moral (Foucault, 2003, p.27).
(II) Los modos de sujeción:	La forma en que el individuo establece su relación con esta regla y se reconoce como vinculado con la obligación de ponerla en obra (Foucault, 2003, pp.27-28). La forma en que los individuos son conducidos a emprender las prácticas (obligándolos, atemorizándolos, convenciéndolos, incentivándolos, entre otras) (Sáenz, 2014, p.28).
(III) Formas de la elaboración	El trabajo que realiza el sujeto sobre él mismo y no sólo para que su comportamiento sea conforme a una regla dada sino para intentar

<i>del trabajo ético:</i>	transformase a sí mismo en sujeto moral de su conducta (Foucault, 2003, p.28).
	Las formas, medios o técnicas puestas en juego para actuar sobre sí. (Sáenz, 2014, p.28).
(IV) La teleología del sujeto moral	Ya que una acción no solo es moral en sí misma y en su singularidad, también lo es por su inserción y por el lugar que ocupa en el conjunto de una conducta; es un elemento y un aspecto de esta conducta y señala una etapa en su duración, un progreso eventual en su continuidad. Una acción moral tiende a su propio cumplimiento; pero además intenta, por medio de éste, la constitución de una conducta moral que lleve al individuo no sólo a acciones siempre conformes con ciertos valores y reglas, sino también con un cierto modo de ser, característico del sujeto moral (Foucault, 2003: 28). Aquello que se puede esperar de ellas. (Sáenz, 2014: 28).

Fuente. Jaramillo (2018)

Técnicas de recolección de datos y estrategia de muestreo. El abordaje categorial y la saturación de la información generan una serie de tensiones analíticas que dan prioridad a los datos que se obtienen de los participantes, de esta forma el hilo conductor se genera a través de las respuestas en encuestas de pregunta abierta, pero en especial en entrevistas dirigidas y en especial, a través de conversatorios (talleres) en los cuales se movilizan los discursos sobre los programas de gerencia de las emociones en que empleados de organizaciones empresariales del departamento de Risaralda - Colombia han participado, presentando las gramáticas disponibles y efectivas en las cuales los sujetos han sido precisamente actores con su respectivo juego de rol en el programa. Este punto promueve el ingreso a las categorías de análisis que develan los resultados, e incluso amplían nuevas posibilidades de relación al considerar la articulación discursos-conductas en las sociedades de control.

Los datos originales (no condicionados), validan aún más la pertinencia de la investigación ahondando en referentes que implican extender el análisis y, a su vez, permitiendo que “los datos muestren la movilidad de las cartografías sociales que no se subyugan a los denominados marcos teóricos” (Jaramillo, 2018, p. 159).

Es precisamente por esto, que se emplearon varias técnicas en la investigación, “porque ninguna resulta suficiente para la recopilación completa de los datos, dando mayor validez a los resultados” (Yin, 1989, p. 72), y porque permite garantizar el abordaje holístico de los mismos, de tal manera que se puedan incorporar respuestas orientadas a comprender los procesos de subjetivación de empleados al participar de programas de gerencia de las emociones como sistemas de control normativo.

Incluso, en algunos talleres con empresas (5 de 8) se realizó como técnica de recopilación de la información los relatos autobiográficos, que promueven la apertura a la construcción de diversas fuentes secundarias. Puntualizando, se emplearon como técnicas de recolección de información la entrevista de tipo semiestructurada, ya que fomenta la variedad en la forma, permite diversos grados de adaptabilidad de las preguntas, su orden y profundizar en aquellos aspectos relevantes (Rowley, 2012). Igualmente, la entrevista permite contribuir a la saturación categorial sin caer en el excesivo nivel de directividad (Jaramillo, 2018), no se deja de lado la encuesta para algunas empresas y se recurre a los conversatorios (talleres) donde se llevan a cabo también ejercicios autobiográficos.

Se trató de dejar al margen del trabajo al personal de orden directivo de las organizaciones

RESULTADOS

Ante la posible reacción y resistencias de la masa es posible construir en la intelectualización de la producción una relación alternativa más que antagónica, una correspondencia que está mediada por la potencia de fuerzas más que por el ejercicio del poder coercitivo que fomenta o construye procesos de subjetivación a través de los discursos y, que en la actualidad ha invertido en el marco de la vida de los empleados de empresas del departamento de Risaralda los requerimientos y satisfactores. Así, por ejemplo, los imperativos de la felicidad y del empoderamiento se imponen y potencian como requerimientos sociales, laborales y existenciales.

A nosotros el jefe nos habló del coaching y nos dijo que eso lo iban a empezar a implementar en la empresa y, que, si yo hacía eso, era más probable que pudiera

conseguir un cargo de dirección, porque eso estaba hoy en día de moda, pero la verdad no le encontré mucho sentido cómo me podía brindar cosas para ascender, yo sentí era que eso era para que yo trabajara más y ganara más vendiendo y, para fuera más feliz haciendo lo que estaba haciendo en la empresa (Empresa 4, Colaborador 3).

Los programas asociados a la gerencia de las emociones aparecen entonces como modos de subjetivación que inducen dos efectos en la persona: de una parte, su relación con el capitalismo neoliberal de consumo y, por otro, ser fuerte condicionante en la producción de subjetividades a partir de sus orientaciones, uniendo en muchos casos espiritualidad, acción y consumo.

La conciencia y el éxito personal y laboral se promueven con el discurso que responsabiliza al sujeto de todo su devenir, ubicándolo en un contexto de modernidad individualista con elementos de índole económicos principalmente, donde se responsabiliza por entero al sujeto de todo aquello que le acontece, desvinculándolo de un lazo social, cultural y ético-político que lo sitúa en espacios de una hipermodernidad individualista, trabajando activamente en la producción de subjetividades afines para el mercado-consumo, que en muchos casos conlleva a la dominación y/o aceptación sin excluir la posibilidad de algunas resistencias.

La prácticas de los programas de gerencia de las emociones cruzan las apuestas de la psicología cognitivo-conductual en la construcción de verdades en el contexto de la organización empresarial, regulan la conducta de acuerdo a valores propios de la retórica de la empresa, de tal manera que se hace posible reconocer la potencia de construcción identitaria presente en estas prácticas, una apuesta pragmatista y utilitarista en la producción de subjetividades que desean ser producidas en el marco de los sujetos que requiere la sociedad contemporánea y particularmente la organización empresarial.

A mí me tocó participar en ese programa. Cuando llegué un día me dijeron que debía asistir y, pues, yo fui, hubo cosas que me parecieron buenas, pero otras que en realidad siento que me estaban era como manipulando para que trabajara más diciéndome que yo debía siempre ponerme la camiseta y dar todo de mí porque la empresa me daba todo lo que yo era (Empresa 7, Colaborador 5).

Estos programas de gerencia de las emociones promueven la construcción de códigos de comportamiento, de administración del YO, manejan las emociones, las buenas maneras, la conducta y los afectos, haciendo que la individualización se haga más externa. En este sentido, transitan de los espacios disciplinarios y anatomo-políticos a las sociedades de control, que permiten pasar a un nuevo orden interior en medio de un capitalismo flexible que a su vez requiere sujetos flexibles, pero comprometidos completamente con las empresas.

Yo me acuerdo mucho de que nos decían si no éramos capaces de alcanzar los objetivos, era porque no habíamos dado todo de nosotros, pero que con las orientaciones que recibíamos de los entrenadores, seguro íbamos a lograr todo lo que nos propusiéramos, porque no había nadie mejor que nosotros en el campo, ... porque ellos nos llevarían a volvernos colaboradores de calidad (Empresa 1, Colaborador 12)

Las Nuevas Relaciones Humanas sustentan gran parte de sus orientaciones en la “participación” como elemento central que posibilita la cooperación como hecho natural, sin embargo, no debe entenderse como una participación libre y voluntaria como en las lógicas de los humano-relacionistas, sino por el contrario direccionada y procedimentalmente construida a lograr la transformación del sujeto, su autorrealización (Montaño, 1991).

Estas consideraciones han sido extendidas por fuera de los muros de la empresa a la cotidianidad (López, 2008), tecnologías de la formación moral que dan paso a la subjetivación desde diferentes órdenes asociados a prácticas de sí, permitiendo que cada persona gestione su propio proyecto, un proyecto que está marcado por unas lógicas de conducta dentro y fuera de la organización empresarial, incitando al alcance de la auto perfección, un modo de conducir la conducta, siendo la empresa un mundo colectivo de vidas agregadas pero donde cada cual debe gestionar su propio proyecto, porque la clave es el individuo, el cual en acuerdo con Jaramillo (2018) se mueve en medio de una serie ejercitación/individualización/conducción, o en otros términos ascesis/individuo/gobierno, lo que permite dar cuenta del lugar gubernamental de técnicas y ejercicios de sí, articulados a los *telos* de la racionalidad neoliberal.

Cuando estábamos con los psicólogos o (sic.) orientadores estos, me acuerdo de que nos repetían que nos repetían que nosotros éramos los embajadores de la empresa a dónde fuéramos, si íbamos al parque, a un cine, al centro comercial, siempre la

empresa estaba con nosotros, que por eso siempre debíamos dejar su nombre en alto, no solo con la forma de ser, sino hablando bien de ella donde fuera (Empresa, 8, Colaborador 3)

.... Qué le digo, bueno me acuerdo de que nos decían siempre que debíamos dar lo mejor en todo nuestro trabajo y agradecer a Dios de que teníamos tanto y trabajo y no que no teníamos que hacer, bueno algo así (Empresa, 3, Colaborador 3)

La intelectualización de la producción en los empleados de empresas de Risaralda – Colombia muestra una nueva lectura acerca del trabajo y la concepción de poder, una acción que puede entenderse como el gobierno de unos sobre otros, y que si bien en muchas organizaciones está marcada por el dominio, también puede obedecer a las denominadas técnicas disciplinarias correspondientes al enfoque normativo que en la actualidad se enfoca en las emociones, legitimando independientemente los sistemas de gobierno imperantes sin perder su horizonte de transformación de subjetividades.

Al situarse en unos topos de enunciación postestructuralista se evidencia la transformación de subjetividades, que, en el contexto de este estudio, identifica como resultado tres procesos de subjetivación que no son definitorios y que en acuerdo con Deleuze (1987), podrían ampliarse en consideración a la intensidad de las fuerzas, el régimen de las formas y la manera de los pliegues.

Un primer proceso es aquel que incorpora a las subjetividades los regímenes establecidos para el orden y que representan los procesos de mayor sujeción, los cuales se configuran en la empresa, trabajan sobre las emociones y buscan en ocasiones la relación del sujeto con él mismo, de tal manera que se puede orientar su conducta a fines preestablecidos. Esta primera línea tiene entonces como finalidad siguiendo a Deleuze (2015), restar y codificar la fuerza de la multitud que habita la subjetividad.

Sí, claro, eso lo mantienen haciendo a cada momento, nos entran a esas reuniones donde salía uno muy afectado, casi que reconociendo que no era digno de trabajar en la empresa o, que la empresa todo lo hace bien y es por nuestro bien también... le cambian a uno el “chip” mostrándole que los objetivos de la empresa son los más importantes, más que cualquier otra cosa (Empresa 2, Colaborador 9)

Yo quiero intervenir ahí, porque a uno le hacen es como una terapia de lavado de cerebro, porque es un rato en el que uno hace cosas diferentes, pero al final le dicen que se imagine que la empresa es uno mismo y que cuando uno está pleno hace las cosas mejor, que así mismo es la empresa, pero que para que esté plena, necesita de nosotros, y uno sale de eso pensando que así es (Empresa 5, Colaborador 8)

Un segundo proceso de subjetivación funciona provocando las resistencias establecidas por las racionalidades gubernamentales imperantes, que en ocasiones buscan filtrarse como elementos de la diversidad, empero ya han sido vinculadas al sistema de regulaciones y poder. Ahora bien, estos procedimientos van a encontrarse en una dinámica de codificación-decodificación (Deleuze, 2005), ya que de una parte la racionalidad que enmarca los procesos de subjetivación pretende una respuesta a intereses predefinidos, sin embargo por otro lado también promueve formas de restarle fuerza a las resistencias, reformulando y reevaluando la operatividad del dispositivo, lo que infiere que la subjetividad y sus dinámicas de subjetivación son un espacio para la apertura, el espacio para la procesualidad permanente, la búsqueda de la diferencia, tanto dentro como fuera de la empresa.

Nosotros tenemos compañeros que llevan ya mucho tiempo en la empresa y son difíciles, ellos tienen otros derechos, no son como nosotros los más jóvenes, pero yo siento que a veces esos cuchin (sic.) que vienen, los traen es pa (sic.) ellos, para que no pongan resistencia (Empresa 1, Colaborador 21)

Existe un tercer proceso de subjetivación, pero que ya no se identifica como un proceso de sujeción, sino que se orienta en el campo de las acciones libres, la resistencia efectiva, explorar las fronteras, habitar los límites. En este proceso las resistencias se llevan a cabo desde la vinculación o la integración a formas colectivas que reclaman procesos de subjetivación, dado que en las organizaciones es posible encontrar prácticas de todo tipo que pueden surgir como fuerzas para cambiar el orden establecido, lo que necesariamente impactará al sujeto transformando su subjetividad.

Hace como dos o tres años, me acuerdo de que llegó una asistente para mi jefe, esa niña nos la pusieron como modelo a todos porque se quedaba más tiempo, solo vivía para lo que el jefe dijera, pero claro, como a los seis meses se fue, nunca nos dijeron

por qué, pero yo creo que se cansó de que la manipularan tanto, ese modelo de trabajadora terminó reventada (Empresa 4, Colaborador 1)

Bajo este último referente es posible encontrar una segunda consideración de estas acciones de libertad y que se asume como prácticas de sí (Foucault, 1999), aquí el empleado de forma voluntaria y deliberada puede emprender acciones sobre sí mismo, actuando sobre su ontología para devenir otro con el interés de generar grados de libertad. Ya no una acción colectiva o práctica de liberación, sino una práctica de libertad.

Lo anterior lleva a comprender cómo los procesos de subjetivación se diseñan en campos asociados a la gubernamentalidad. En esta perspectiva, la subjetividad se presenta como una categoría abierta que faculta múltiples formas en relaciones de fuerza, mediadas por la asimetría y donde se operacionalizan programas de gerencia de las emociones que operan de acuerdo con dispositivos y prácticas con objetivos claramente determinados. No se presenta por tanto una subjetividad neutral, preliminar o de base, por ello es posible inferir que la subjetividad de acuerdo con los focos de experiencia ha mutado, no ha estado vacía porque en su construcción y conducción se identifican relaciones de saber-poder-verdad.

Sin embargo, debe entenderse que la subjetividad como categoría es una herramienta de análisis situacional que tiene su potencia en la capacidad perspectivista para comprender los procesos de subjetivación en clave de posibilidades múltiples, pues no existen universales, no existe la verdad ontológica absoluta y definitiva, lo que se presenta resultado de este estudio es una malla posible para estructurar en clave de ontología crítica cómo los elementos toman sentido y forma, interactúan, fluyen y se posicionan en dichos procesos de subjetivación.

La verdad a mí hay unos talleres de esos que me gustan y otros que no, por ejemplo, me gusta cuando nos ponen a hacer yoga, yo siento como que eso me relaja porque el trabajo acá es bien duro, pero no me gusta cuando vienen esos de terapias de superación personal, terminamos a veces muchos hasta llorando, y otras veces, como reconociendo que somos los que no somos agradecidos con todo lo que nos da la empresa y los compañeros para ser mejores cada día (Empresa 1, Colaborador 6)

La que más me acuerdo fue cuando nos dijeron que le dijéramos a una persona que no se lo esperaba, algo que le quisiéramos agradecer, la verdad un compañero me

reconoció que yo siempre llegaba de mi casa a la empresa muy alegre, pero que la alegría se me iba acabando con el día y que él me quería ver siempre como llegaba... eso me subió el ánimo para seguir trabajando acá, porque uno tiene sus momentos de angustia acá, uno siente como que a la empresa solo le importa la gente, si le representa dinero (Empresa 5, Colaborador 1).

CONCLUSIONES

Hablar de subjetividad es iniciar un cambio, pero no para colocar en igualdad de entendimiento sujeto y subjetividad, sino para avanzar en el sentido de lo que somos, *en un siendo como subjetividad*. En este sentido, y en acuerdo con Jaramillo (2018), “la subjetividad siempre estará en un lugar de apertura para la subjetivación, no es lugar de llegada sino proceso constante, inacabado. Es más, (...) si bien hay procesos de subjetivación que quieren producir sujetos como instancias cerradas, unificadas, identitarias e individuales, se subsumirán bajo el concepto de subjetividad” (p.99).

De esta manera la subjetividad sitúa la construcción de sujetos como una manera de ser subjetividad, permitiendo ser interrogada en el marco de situaciones de tiempo y lugar en las que se ubican los procesos de saber-poder-verdad en el contexto de las organizaciones empresariales y de las prácticas asociadas a los programas de gerencia de las emociones, que incorporan técnicas y valores que sustentan prácticas de sí y que se despliegan en la organización empresarial, en la sociedad del liberalismo o sociedades de control, asociados a técnicas particulares ancladas en procesos que buscan gestionar la libertad del sujeto a través de apuestas internalistas, de tal manera que el empleado al trabajar sobre sí mismo se transforma, adaptándose a los intereses de la empresa, convirtiéndose cada día en un sujeto más productivo y rentable desde un lugar que permite amplitud de gobierno, conducción, control y dominio.

Las empresas estudiadas en el contexto de Risaralda, muestran como los programas de gerencia de las emociones en el contexto de las *Nuevas Relaciones Humanas* evidencian la forma como los cambios en los procesos de trabajo orientados por la economía de mercado, promueven y aplican una serie de técnicas como el *coaching* ontológico, la programación neurolingüística, la gerencia de la felicidad, entre otros, con fines netamente marcados por la

intelectualización de la producción como referente de cambio en los procesos de trabajo, al promover la autonomía del empleado, la precepción de autocontrol, transferir el riesgo derivado de la propia situación de incertidumbre de las empresas sobre la responsabilidad del mismo empleado; proveer los espacios y medios para lograr el más alto estándar de compromiso con los referentes axiológicos y la plataforma estratégica de la organización, tecnologías psicológicas de la felicidad con propósitos que promueven por parte del trabajador su compromiso con la cultura, características de las empresas emplazadas en el libre mercado actual (Cabanas, 2013).

Cada práctica genera su gramática y, produce y constituye sujetos desde relaciones de poder calculadas en un determinado estado de fuerzas, que se producen como efectos de sustituciones o desvíos sistemáticos que se imponen para generar nueva voluntad (Foucault, 1994), modos de subjetivación que pueden ser construidos a partir de tecnologías que se encuentran insertas en las dinámicas de las relaciones de poder.

Con lo anterior podría develarse en el ámbito de las prácticas contemporáneas de las empresas de Risaralda que han aplicado programas de gerencia de las emociones, formas que ejercen un tipo de control que buscan que el sujeto se autorregule desde una acción de él sobre él mismo, o desde un trabajo de sí sobre sí, prácticas que consumen libertad y producen como efecto el *hombre empresa* (Sáenz, 2014), regulado por las sociedades de control en una lógica de mercado-consumo, a través de tácticas de colonización de las estructuras sociales y empresariales que demarcan las formas de actuación y comportamiento del sujeto, de tal manera que éste se puede de construir y volver a construir en razón a los requerimientos del mercado, empero siempre con la idea de cada día ser “un hombre mejor, un hombre de éxito, un hombre de calidad”. Las permanentes fluctuaciones harán que el hombre requiera transformarse permanentemente, entregando inclusive sus libertades privadas por la obtención de seguridad.

Lo anterior denota un modelo sistemático de formalización, conducción estratégica de la subjetividad y de subsunción de los programas de gerencia de las emociones como dispositivos de mercado que permiten gobernar a otros sin líneas de fuga (Deleuze, 1995). La figura de la subjetividad se construye por tanto a partir de los espacios saber-poder y gobierno verdad como proceso donde los sujetos son producidos, elaborados, condicionados

para la transformación esperada, es decir, la subjetividad en el contexto de este estudio en las empresas de Risaralda, constituye, sin duda, una forma ontológica vacía que se produce y/o constituye en medio del gobierno de unos hombres sobre otros y del sujeto sobre sí mismo en escenarios de racionalidades estratégicas (empresas), que permiten una serie de recursos socio-culturales para devenir en una forma ontológica en particular. En este sentido se hace evidente continuar con el encargo imperioso y evidentemente inexcusable de, investigar los procesos de subjetivación derivados de los programas de gerencia de las emociones como sistemas de control normativo en el contexto de las organizaciones empresariales de Risaralda, permitiendo escalar el estudio a cualquier lugar específico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argyris, C. (1957). *Personality and organization; the conflict between system and the individual*. Harper international student reprint

Barnard, C. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University.

Página | 1390

Cabanas Díaz, E. (2013). *La felicidad como imperativo moral: origen y difusión del individualismo "positivo" en el capitalismo neoliberal y sus efectos en la construcción de la subjetividad*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.

Deleuze, G. (1987). *Foucault*. Barcelona, España: Editorial Paidós.

_____. (1995). *Conversaciones 1972-1990*. Pre-Textos. Valencia.

_____. (2005) *Derrames - entre capitalismo y esquizofrenia*. Buenos Aires, Argentina: Cactus.

_____. (2015). *La subjetivación: curso sobre Foucault*. Tomo II. Buenos Aires, Argentina: Cactus

Foucault, M. (1985). *La imposible prisión*. Barcelona, España: Editorial Anagrama.

_____. (1994). *Microfísica del poder*. Barcelona, España: Planeta-Agostini.

_____. (1999). *Obras esenciales Volumen III: Estética, ética y hermenéutica*. Barcelona, España: Editorial Paidós.

_____. (2003). *Historia de la sexualidad Vol. II - El uso de los placeres*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI Editores.

_____. (2008). *La hermenéutica del sujeto*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Gellerman, S. (1963). *Motivation and productivity*. [New York]: American Management Association, 1963.

Giordano, P. & Montes C. (2012). "Diez tesis sobre el trabajo inmaterial" [online]. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 14, pp. 17-31. Disponible en: <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/741>

Herzberg, F. (1966). *Work and nature of man*. New York: Thomas Y. Crowell

Jaramillo, O. (2018). *Prácticas artísticas y modos de subjetivación en experiencias de la música y la danza en la ciudad de Pereira*. Tesis Doctoral, Universidad de Manizales, Manizales.

Página | 1391

Negri, A., & Lazzarato, M. (2001). *Trabajo inmaterial. Formas de vida y producción de subjetividad*. DP&A Editora, Río de Janeiro.

Lewin, K. (1947). "Frontiers in group dynamics: II. Channels of group life; social planning and action research". *Human relations*, 1(2), 143-153.

Likert, R. (1971). "Human organizational measurements: Key to financial success". *Michigan Business Review*, 13(3), 1-5. (1967).

López-Gallego, F. (2008). "El coaching ontológico o la arremetida de una gestión totalitaria". *Gestión crítica alternativa*. Cali: Editorial Universidad del Valle.

Marx, K. (1978). *Líneas fundamentales de la crítica de la economía política: grundrisse* (Vol. 1). Crítica.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Nueva York: Harper & Row, Publishers.

Mayo, Elton (1972) *Problemas humanos de una civilización industrial*, Nueva Visión, Buenos Aires, págs. 65-99 y 155-170 ("El experimento de la Hawthorne en la Western Electric Company"; "Desarrollo de la investigación en la Western Electric. El programa de entrevistas"; y "El problema del Administrador" (1946) (1923).

McClelland, D. C. (1961). *Achieving society* (No. 15). Simon and Schuster.

McGregor, D., & Cutcher-Gershenfeld, J. (1960). *The human side of enterprise* (Vol. 21, pp. 166-171). New York: McGraw-Hill.

Montaño, L. (1991) "Las Nuevas Relaciones Humanas: un falso reto a la democracia", *Ensayos críticos para el estudio de las organizaciones en México*, UAM-I - Miguel Ángel Porrúa, págs. 69-102.

Rowley, J. (2012). "Conducting research interviews". *Management Research Review*, 35 Iss ¾, 260–271. Emerald insight. Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/01409171211210154>.

Sáenz, J. (2014). *Artes de vida, gobierno y contraconductas en las prácticas de sí*. CES:Bogotá.

Simon, H. (1950). "Administrative behavior". *AJN The American Journal of Nursing*, 50(2), 46-47.

Suárez, H. (2008). *El sentido y el método: sociología de la cultura y análisis de contenido*. México DF, México: El colegio de Michuacán.

Taylor, Frederick (1983) *Principios de la Administración Científica*, Herrero Hermanos, México, págs. 14-124. (1911).

University of Southern California (USC) (2017). Organizing Your Social Sciences Research Paper: Types of Research Designs. USC libraries. Research Guides. Recuperado de: <http://libguides.usc.edu/writingguide/researchdesigns>

Yin, R. (1989). *Case Study Research: design and Methods, Applied social research Methods Series*, Newbury Park CA: Sage.