



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

LAS LÓGICAS DE CONTROL EN LA ORGANIZACIÓN DESDE UNA PERSPECTIVA
PSICODINÁMICA

MARTHA ISABEL BURGOS
marthaisabelburgos@gmail.com

Asesor
JAIRO ZULUAGA

Línea de Investigación: Capacitación integral y productividad

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Programa de Psicología

Manizales, mayo de 2013

Resumen

La organización cumple un papel fundamental en la vida de los individuos lo que ha generado un interés por comprender cómo los sujetos se inscriben en el sistemas de creencias, ideologías, valores de ésta y cómo las lógicas de control juegan un rol importante en el desempeño de las funciones y tareas asignadas a los sujetos, donde en algunas ocasiones se pueden generar factores de riesgo psicosocial. Tomando como punto de partida la administración, se hizo una revisión de diferentes autores que han propuesto teorías acerca del control, el tipo de autoridad y relación que implementa el sistema administrativo en los sujetos. Desde la psicología psicodinámica se quiere comprender cómo la función protectora y de ley que ejerce la organización en la sociedad, influye en los sujetos como una función paterna, reviviendo diferentes escenarios vividos en la infancia y las dinámicas vinculares que establece en el mundo organizacional, con el objetivo de entender qué tipo de estructura psíquica de control predomina en la organización. Las dinámicas edípicas consolidan la estructura psíquica de los sujetos, y la manera como éstos resuelvan los conflictos puede dar como resultado una de las tres estructuras psíquicas propuestas por el psicoanálisis: neurosis, perversión y psicosis. Concluyendo, el control visto desde la organización y la psicodinámica tienen un punto de encuentro en el tipo de autoridad que se instaure y dirija allí, ya que como se asuma éste en los sujetos puede ser un factor protector o de riesgo psicosocial para el desempeño de sus funciones laborales.

Palabras clave: Organización, control, funciones, relación, psicología psicodinámica.

Abstract

The organization plays a key role in the lives of individuals which has generated interest in understanding how subjects are part of the belief systems, ideologies, values of this and how to logical control an important role in the performance of the functions and tasks assigned to the subjects, which sometimes can be generated psychosocial risk factors. Taking as its starting point the administration A review was made by different authors who have proposed theories about control, authority and relationship type that implements the administrative system in subjects. From psychodynamic psychology is to understand how the protective function and organization exerted law in society, influences the subject as a paternal function, reliving scenarios experienced in childhood and relational dynamics established in the organizational world, with in order to understand what kind of psychic control structure dominates the organization. The consolidated oedipal dynamics psychic structure of the subject, and how they resolve conflicts can result in one of three psychic structures proposed by psychoanalysis: neurosis, perversion and psychosis. In conclusion, control seen from the organization and psychoanalysis have a meeting in the kind of authority that is put in place and direct there, because as you take it in the subject may be a protective or risk factor for the performance psychosocial their job functions.

Keywords: Organization, control, functions, relationship, psychodynamic psychology.

Introducción

A través de la historia del trabajo, el hombre ha modificado y transformado su vida, lo que le ha permitido crear nuevas herramientas para hacer su cotidianidad un poco más fácil. En la actualidad todo este proceso ha permitido que el ser humano se encuentre inmerso en una sociedad industrializada, la cual le proporciona una forma de actuación que a la par que favorece el desarrollo de su personalidad, le permite su realización y obtener una remuneración económica en las empresas donde labora. Es en estos escenarios donde se generan vínculos de unión con los otros, al igual que factores laborales que se pueden convertir en un riesgo psicosocial.

Es de allí que surge el interés de conocer cómo los factores psicosociales están interviniendo en la vida de los empleados, en su trabajo y en su vida cotidiana en Colombia. El Ministerio de Protección Social a través de la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en 2007, con una población aleatoria y que pertenecía a centros de trabajo de empresas constituidas, activas y afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales, ubicadas en diversas regiones del territorio nacional, concluye que factores de tipo ergonómico, de salud y de accidentalidad son los principales riesgos reportados. Estos resultados llevaron a que el Ministerio de Protección Social y con apoyo de la Universidad Pontificia Javeriana diseñaran una batería de instrumentos de riesgo psicosocial, siendo un proceso cualificado y validado en Colombia. A partir de este momento se define que esta batería sea utilizada por todas las empresas, lo cual se normativó mediante la resolución 2646, de 2008:

Por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, al igual que señala que los factores de riesgo deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país (MinProtección, 2010, p, 11).

Interesados en cómo las empresas colombianas están cumpliendo con las exigencias, requerimientos gubernamentales y sociales de responsabilidad empresarial, el grupo de investigación de la Universidad de Manizales en la Maestría de Gerencia de Talento Humano, ubicado en la línea de capacitación integral y productividad, formuló el proyecto de investigación “factores laborales de riesgo psicosocial en empresas del centro occidente de Colombia”, aplicando la batería de instrumentos de riesgos psicosociales. El grupo de investigación elaboró el estado del arte, descripción e interpretación de los resultados obtenidos de ésta, donde se contó con la revisión de diferentes bases de datos sobre investigaciones realizadas a nivel nacional, latinoamericano e internacional en riesgos psicosociales.

Durante la participación como asistente en el grupo de investigación, se profundizó en la búsqueda de diferentes investigaciones sobre riesgos psicosociales a nivel intralaboral, al igual que en la interpretación de los resultados de tal investigación, obtenidos de la batería de instrumentos de riesgos psicosociales. Tal constructo (intralaboral) se encuentra dividido en cuatro dominios (demandas del trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, recompensas), analizando específicamente los resultados del dominio control y sus respectivas dimensiones: a) control y autonomía sobre el trabajo, b) oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, c) participación y manejo del cambio, d) claridad de rol, e) capacitación. Adicionalmente se revisaron diferentes investigaciones sobre los riesgos psicosociales y con las diversas disciplinas que han aportado también al desarrollo de la categoría “control”

El siguiente ensayo nace del interés de querer comprender el control a través de la historia administrativa y cómo éste se ha vinculado en el psiquismo de los individuos, orientando tanto a la organización como a los sujetos hacia el logro de objetivos y metas. Se partió desde la orientación disciplinar de la psicología psicoanalítica y del campo profesional clínico.

El control a través de la organización

En el desarrollo histórico del hombre y su evolución, éste ha tenido que transformarse y en su recorrido se ha convertido en el actor principal dentro del sistema organizacional, ya que para su supervivencia ha desarrollado diferentes actividades para obtener su sustento económico propio y de su comunidad, llegando a consolidar grandes sociedades en la historia; siendo el trabajo un factor importante en el desarrollo físico, psicológico y social.

El ser humano se encuentra inmerso en una sociedad institucionalizada y compuesta por organizaciones, donde las actividades que realiza y desarrolla se dirigen hacia la producción de bienes o prestación de servicios, las cuales se deben planear, coordinar, dirigir y controlar dichas actividades, a través de un personal que reúna las competencias y habilidades para desempeñar diferentes funciones en el entorno laboral.

El ejercicio de la actividad laboral ha llevado a que los individuos se vean inmersos en un sin número de funciones, relaciones y cumplimiento de objetivos propuestos por una organización, donde el campo de la administración y diferentes disciplinas, incluyendo la psicología han tratado de dar respuesta al comportamiento de los individuos en su rol laboral y propuestas hacia la consecución de objetivos y metas específicas para una producción exitosa y mejor desempeño de los sujetos frente al trabajo.

En la organización un factor importante es la toma de decisiones, lo que requiere de planeación, ejecución, desempeño en las funciones y tareas que se tengan a cargo; dependiendo de su rol y sus funciones, el individuo asumirá la responsabilidad que requiere para controlar y responder ante las diferentes situaciones que se presentan en la organización. Como lo mencionan Stoner, Freeman y Gilbert (1996, p. 610) “la función de control es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”

La término control se ha visto relacionada con otras palabras como: supervisión, dominio, poder, autoridad, dirección, entre otras. El control no sólo se da en la organización, sino también en la vida cotidiana del ser humano, el cual le permite proyectarse a través de objetivos y metas para la satisfacción de sus deseos. Como se define en la batería de instrumentos de riesgos psicosociales:

El control, es la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo (MinProtección, 2010, p. 21)

A través de la historia, el control se ha relacionado directamente con el poder; es decir, el control asume las características de acuerdo con la autoridad que ejerza una institución, el cual orienta los comportamientos de las personas en función al logro de objetivos, ajustándose a las necesidades y actividades propuestas en la organización, como se describirá desde las diferentes disciplinas surgidas en la historia de la administración.

Ramírez (2007) anota que Taylor en 1911 enfatiza en la división del trabajo operario, donde las tareas del cargo y el ocupante constituyen la unidad fundamental de la organización, incrementando la productividad de la empresa, aumentando la eficacia del nivel de los obreros. Propone un sistema de control operacional, donde las decisiones más frecuentes deben reducirse a la rutina y delegarse a los subordinados, dejando los problemas importantes a los ejecutivos.

En el año de 1916 Fayol, dentro de la escuela administrativa clásica, estudia el comportamiento en la organización, el cual propone 14 principios administrativos que son: la disciplina, autoridad, jerarquía de mando, centralización, la justa remuneración,

la estabilidad del trabajo, la iniciativa, el interés, al igual que un proceso que permite alcanzar los objetivos propuestos en la organización que consisten en administrar, prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar, que todo se desarrolle de acuerdo con las normas establecidas y órdenes dadas. Estas propuestas teóricas dan inicio a la teoría burocrática, que se da en Europa con Weber en 1921 el cual basa su teoría en la autoridad, la cual también se conoce como sistema de control social, donde la esencia de la autoridad es que las decisiones sean obedecidas voluntariamente por los empleados y al igual reportadas a su superior de forma inmediata (Robins y de Cenzo, 2002).

Como se observa, en la administración burocrática el control se basa en el conocimiento y así se ejerce. Este modelo propuesto por Weber es un primer intento integrador de control administrativo, el cual se asienta en las características de la autoridad que pueden ser: de carácter racional, cuando los trabajadores aceptan órdenes de los superiores y están de acuerdo con la normas, las decisiones están encaminadas hacia los objetivos, considerándolas legítimas, de carácter tradicional, los empleados consideran que las órdenes de sus superiores son justas, ya que así siempre se han hecho las cosas y esta clase de autoridad puede transmitirse por herencia, basada en el precedente y en la costumbre. Y por último, de carácter carismático, aquí, los trabajadores aceptan las órdenes de los superiores como justas, a razón de la influencia de personalidad y liderazgo con el cual se identifican (Maqueda y Llanugo, 1995).

Chiavenato (2004) hace mención que en la segunda década del siglo XX, un periodo difícil por la recesión económica, inflación, elevado desempleo y una fuerte actividad sindical, surge la teoría de las relaciones humanas, a través de las ideas pragmáticas y las iniciativas individuales en Estados Unidos, la cual surge con el experimento de Hawthorne realizado por Elton Mayo, en el año 1923, el cual dio origen a una teoría cargada de valores humanos en la administración e incluyendo nuevas variables como: la integración y el comportamiento social de los empleados, las necesidades psicológicas y sociales, la atención a nuevas formas de recompensa, la

importancia del puesto de trabajo, entre otras. Otro dato importante para la historia de la administración, con la escuela de las relaciones humanas, es el del grupo de estudiosos de la organización como Abraham Maslow y Douglas McGregor, quienes tenían opiniones basadas en filosofías personales e ingresan con sus ideas a la organización y tratan de implementarlas pensando que un trabajador satisfecho es un trabajador productivo. Maslow en 1943 propone la pirámide de las necesidades: psicológicas, de seguridad, sociales, de estima y de realización personal; la cual argumentaba en términos de motivación y realización personal, donde cada nivel de la pirámide debe ser satisfecho para pasar al siguiente nivel, cuando una necesidad era totalmente satisfecha ésta dejaba de motivar el comportamiento de los sujetos.

McGregor en 1960, administrador que observó el comportamiento y la relación que se daba entre los líderes y subordinados, encontró que éste dependía del estilo de liderazgo que se ejerciera, identificando dos posiciones, las cuales denominó teoría "X" y teoría "Y".

La Teoría "X", presenta una visión negativa de las personas que carecen de ambición, su única motivación es el dinero; buscan sobre todo la seguridad y evitar responsabilidades, donde deben ser supervisadas constantemente para trabajar con eficacia; se hace necesario un estilo de dirección autoritario, que permita señalar el hacer y cómo hacer de los empleados. La teoría "Y", es un visión positiva de las personas, las cuales consideran el trabajo como algo natural, se autodirigen hacia el logro de objetivos que se les asigna, al igual que asumen los objetivos propuestos por la empresa si se les reconoce los méritos; sienten motivación y aceptan las responsabilidades de su trabajo, de acuerdo con este planteamiento, el estilo de dirección más adecuado sería el de dirección participativa y democrática, donde se proporcionan las condiciones de confianza a las personas para que puedan alcanzar los objetivos, lo que facilita la participación en la toma de decisiones (Robins y de Cenzo, 2002).

Maqueda y Llanugo (1995), hacen referencia a la escuela de las relaciones

humanas como un nuevo espacio a la administración, donde el éxito de las empresas depende directamente de las personas y los administradores que cumplen un nuevo papel en la organización, ya que saben comunicar, liderar, motivar y conducir a las personas. En 1935 se empieza a hablar de la teoría neoclásica, con autores como Koontz y O'Donnell, que se basan en la discusión de principios de cómo hacer, organizar, dirigir y cómo controlar. Hacen especial énfasis en los objetivos y en los resultados, y es en función de éstos que la organización debe ser enfocada, estructurada y orientada; esto implica que el trabajo sea más adecuado para el ser humano, donde éste se ve como un recurso, que tiene capacidades y limitaciones que requieren planeamiento y atención, como cualquier otro recurso. Los individuos son los que hacen, deciden y planean; las organizaciones sólo actúan en la medida en que lo hacen sus administradores.

En los años cuarenta, el comportamiento de los individuos empieza a ser un factor importante en la organización, lo que da inicio a un enfoque comportamental con un alto nivel de contribución a la institución, constituido por conceptos como la motivación, el conflicto, la planeación y los límites. Este enfoque “resalta las necesidades humanas y sociales de los empleados. Uno de sus primeros investigadores, (...) Follett, sostenía que la administración debía coordinar los esfuerzos de todos los empleados para lograr las metas de la organización” (Hellriegel y Slocum, 2005, p. 62) y las decisiones deben ser tomadas en un marco democrático, sin perder de vista la autoridad.

En el texto de Chiavenato (2004) expone el enfoque sistémico de la organización, resaltando el modelo propuesto por autores como Katz y Kahn, los cuales perciben la organización como un sistema abierto y social, centrando sus postulados en el comportamiento de las organizaciones más que en las personas, ya el hombre no es el centro de la organización sino que hace parte de una estructura; así, los niveles de dirección deben asumir la responsabilidad de la coordinación, el ajuste, el control y la dirección de los patrones de comportamiento de las personas, a fin de que se mantengan unificados al sistema

En el enfoque contemporáneo, el ser humano es considerado una ventaja competitiva, ya que constituye un factor importante en la organización, donde los conocimientos que éste adquiere constituyen la posibilidad de crear, tomar decisiones y responder ante las diferentes situaciones que surjan en el contexto laboral. Los empleados establecen diferentes relaciones con sus superiores, lo que les permite aliarse y trabajar en equipo, desarrollando nuevas habilidades y competencias en el ámbito laboral.

Como se puede observar, el control en la organización cumple un papel de cómo se direccionan las actividades que deben cumplirse en el desempeño de las funciones y tareas de los sujetos de acuerdo a las diferentes miradas de cada enfoque, siendo el administrador y/o líder, el actor principal, responsable de ejercer control, el cual puede variar dependiendo de su estilo, los objetivos y metas que se proyecte en la organización. Es así como, a través del control, se observan diferentes relaciones de autoridad en las organizaciones y cómo se legitiman en la interacción cotidiana entre líderes y empleados.

El control visto desde la psicodinámica

El término control desde la perspectiva psicodinámica fue introducido por Freud en 1919 y sistematizado en 1925 por la International Psychoanalytical Association (IPA) como una práctica obligatoria en el proceso psicodinámico, como lo definen LaPlanche y Pontalis:

Psicoanálisis llevado a cabo por un analista en período de formación y del cual da cuenta periódicamente, a un analista experimentado que le guía en la comprensión y la dirección de la cura y le ayuda a tomar conciencia de su contratransferencia (1996, p.24).

El control es uno de los pilares en el proceso de la formación psicodinámica que

permite el ajuste de la labor clínica al analista, ya que crea un espacio de intercambio para el esclarecimiento, orientación para las diferentes transferencias que se presentan en el trabajo cotidiano de éste y sus pacientes, en conjunto con un profesional en psicoanálisis donde se ha denominado “análisis de control”.

Al revisar la definición del control desde la organización, como un proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las proyectadas, en las que se establecen objetivos de planeación, organización, dirección y toma de decisiones en un constante seguimiento y reevaluación para la consecución de unos objetivos y metas propuestas, como lo definen Stoner, Freeman y Gilbert Jr. (1996). Se puede observar que las definiciones de control en la organización y en la psicología psicoanalítica tienen un punto de encuentro en cuanto en ambos escenarios el control es un método que permite establecer parámetros que evalúan continuamente el desempeño de las personas, los logros, direccionamientos hacia el logro de un objetivo o una meta, sea en la organización o en un proceso psicodinámico.

Desde el punto de vista psicodinámico a nivel personal, el control en el individuo se instaura a través de la norma, la cual se configura durante la infancia con las figuras paternas, en especial con el complejo de Edipo, que se da en la etapa fálica del desarrollo psicosexual propuesto por Freud. Etapa donde se consolida la estructuración de la personalidad psíquica, ya que los niños entran en conflicto con sus impulsos sexuales y agresivos, los cuales debe regular ante la norma y la ley. Tal estructura sugiere Freud, consta de tres partes: el ello (deseo), el yo (razón) y el superyó (la conciencia).

El yo es la instancia que media entre el ello y el superyó, intentando regular las demandas normativas del superyó y que desarrolla diferentes mecanismos de defensa para obtener un mayor placer posible. El superyó, se consolida a partir de la internalización de las diferentes normas y prohibiciones provenientes del padre. Y el Ello que es la instancia de energía pulsional de forma inconsciente que puede ser erótica o destructiva. De acuerdo a cómo se introyecten las diferentes identificaciones con las figuras paternas, se configura el mundo interno de un individuo y éstas se

proyectarán al mundo externo en la naturaleza de sus vinculaciones con los otros en la organización.

De acuerdo con lo anterior, la función paterna tiene un papel importante en etapas muy tempranas del desarrollo de los individuos, ya que a través de él, éste constituye su psiquismo y sistemas de creencias en los individuos; como emblemas de identificación y como lo refiere Stoloff (2005, p. 3) citando a Freud (1932):

Que detrás de esta figura, digamos de este padre-función, se perfila el ideal del Yo, encarnación de los sentimientos sociales y de la moral. Esta es la razón por la que se piensa que el padre de la prehistoria personal es un precursor del padre simbólico y de la función paterna.

La organización puede verse como un escenario donde los sujetos interactúan con los diferentes miembros que la conforman, donde líder (o quien cumpla sus veces), ejerce funciones de una figura de autoridad y el individuo puede percibirlo inconscientemente como una figura paterna, al igual que sus compañeros de trabajo podrían asemejarse a sus hermanos; por consiguiente, la organización puede proyectar simbólicamente la naturaleza de las relaciones infantiles familiares y el tipo de autoridad que interiorizó en su mundo psíquico, a través de identificaciones y proyecciones de sus figuras significativas. Como lo afirma Klein (1959, p. 12)

Si contemplamos nuestro mundo adulto desde el punto de vista de sus raíces en la infancia, comprenderemos la forma en que nuestra mente, nuestros hábitos y nuestros enfoques se han ido construyendo a partir de las más tempranas fantasías y emociones infantiles, hasta llegar a las manifestaciones adultas más complejas y elaboradas.

La organización como institución socializadora, constituida por personas de las cuales depende para conseguir sus objetivos y cumplir las metas previstas, impacta en la vida del ser humano de forma positiva o negativa; según la forma como éste se inscriba en la naturaleza de sus relaciones, sistemas de creencias, ideologías y miembro activo de un colectivo, intervendrá en la realidad psíquica de los sujetos, en

sus proyecciones, identificaciones, ideales y deseos inconscientes que ha construido a lo largo de su vida; donde la organización de forma simbólica vienen a cumplir con una función paterna en el imaginario de estos. Los sujetos se ven envueltos en un drama psíquico y cuyas obras pueden representarse según McDougall (1987, p.12) “en el teatro de nuestra propia mente, o en el de nuestro cuerpo; ó pueden tener lugar en el mundo externo, utilizando a veces como escenario cuerpo y mente de otras personas o incluso las instituciones sociales”

Las personas al interior de una organización adoptan un comportamiento con el cual pretenden proyectar una imagen que les permita ser reconocidas, donde en muchas ocasiones pueden tener actitudes infantiles con las cuales logran de sus figuras de autoridad un reconocimiento o llamar su atención. La organización, como lo menciona Kaës (1987, p. 657):

Define y delimita un lugar (un adentro/afuera), una economía de investiduras, una dinámica de los conflictos y sus modalidades de resolución. La tarea primaria es también una fuente de identificación que refuerza en los miembros el sentimiento de pertenencia a un conjunto, una profesión, saberes, ideales, etcétera.

Es así como los sujetos ven la organización “como la familia”; se participa en una serie de lógicas de control y que quien lo ejerce es quien tiene el poder de decidir el cómo y qué cosas se hacen; es decir, es quien toma las decisiones. Las distorsiones en la función paterna, “reales y simbólicas, individuales, familiares o institucionales, van a generar alteraciones en la construcción del sujeto humano, en su identidad, en su proceso de individuación como sujeto autónomo, es decir en su grado y tipo de narcisismo”, como lo refiere Arvelo (2010, p. 6).

Siendo la organización un ente permanente, con ello asegura las funciones estables que son necesarias para la vida social y psíquica de los sujetos que participan allí, inscribiéndose en el espacio de lo sagrado, que configura ejercicios de control que

pueden usarse para tejer modelos de dependencia en las diferentes relaciones que se constituyen a nivel organizacional y generar sentimientos de placer o sufrimiento, que como lo refiere Käes (2004, p.3):

Si existe una realidad psíquica de (en) la institución, existe una fuente de placer y de sufrimiento para sus miembros. Placer y sufrimiento están ligados a las dimensiones organizacionales de la institución, y más específicamente a la realidad psíquica producida por la institución. Placer del cumplimiento de la tarea primaria, sostenida por las fantasías inconscientes y los ideales, sufrimiento asociado al incumplimiento del encuadre o al no-reconocimiento de la capacidad de sus sujetos.

Freud en 1915 con sus estudios sobre el inconsciente, plantea que a partir de lo reprimido, como pensamientos dolorosos, ideas y experiencias que guardan una carga emocional que produce angustia y que se percibe como una amenaza para los individuos, se genera un sufrimiento psíquico que los puede llevar a la frustración. Uno de los rasgos del sufrimiento organizacional es producido por el mal funcionamiento de la empresa, donde los niveles de satisfacción o pérdida de motivación y las relaciones de confianza son quebrantadas por parte de funcionarios y directivos, lo que causa un deterioro en la fortaleza de los individuos, causando una estructura yoica frágil y débil.

Las particularidades de una organización se deben distinguir a partir de la naturaleza de sus relaciones (liderazgo, control), las cuales se expresan el psiquismo de los sujetos a través de los sentimientos, fantasías y percepciones que se han conformado en una estructura de grupo; tales manifestaciones permiten comprender el comportamiento organizacional, que se ha caracterizado en el mundo interno como una compleja estructura interaccional intrapsíquica, por la cual se organizan los vínculos del grupo, las alianzas, pactos y contratos inconscientes que cuando entran en conflicto, aparecen síntomas como experiencias molestas y desagradables, de las cuales los sujetos se lamentan por sentirlos como dolorosas e indeseables.

Las relaciones en la organización y el control se inscriben en las subjetividades, en la experiencia psíquica fundamental que introduce al sujeto en el campo de la ley y el poder. A partir de las relaciones con sus figuras significativas y en especial con la función paterna, poseedor de un poder absoluto que constituye la autoridad, el sujeto logra experimentar esta autoridad como el padre. Dicha relación hacia su figura de autoridad permite comprender cómo puede ser placentera o displacentera la sumisión; en el dispositivo del poder convergen el discurso del orden y el imaginario social, que alcanza el control y la obediencia, encausando las conductas de los hombres a favor del poder institucional, siendo sujetos obedientes de amor y temor a la autoridad, disciplinados, marcados por el *Nombre del padre*, como lo refiere Lacan (1956).

En la organización, el control es un mecanismo por el cual se siguen unos lineamientos para la consecución de objetivos y metas; en la familia, más aún, en las figuras significativas, el control es un mecanismo de poder que se ejerce a través de la autoridad; es así como se encuentran objetos paternos permisivos, autoritarios u objetos paternos con autoridad. Una figura paterna autoritaria estricta y ceñida a las tradiciones familiares, donde las reglas y las normas son impuestas, ya que se pretende tener controlados a los hijos, puede dar como resultado unos hijos infelices, reservados y con dificultad para confiar en los demás. Una figura paterna permisiva, donde no hay reglas claras y que son poco firmes, donde no hay límites definidos ya que la figura de autoridad trata a sus hijos como sus amigos y que quieren complacer todos los caprichos de sus hijos, puede hacer que estos se vuelven exigentes, caprichosos y autoritarios. En la familia que cuenta con un padre con autoridad, que establece límites claros, no ejerce un control absoluto sobre sus hijos y demuestra una autoridad enseñando a sus hijos a ser responsables por sus acciones; favorece el desarrollo de hijos independientes, seguros, adaptados socialmente y que confían en su entorno.

Es así como los procesos primarios y las diferentes identificaciones, proyecciones, que hace una persona en su infancia, entran en juego en su mundo interno a participar en forma de un teatro psíquico que lo lleva a interpretar indefinidamente los papeles del pasado, utilizando técnicas descubiertas durante su infancia y reproduciendo con siniestra precisión las mismas tragedias y comedias con

los mismos resultados, con idéntica cantidad de dolor y placer con la que se sintió. Estos “dramas psíquicos resultantes pueden llamarse neurosis o perturbaciones narcisistas, adicciones o perversiones, psicosis o psicopatosis, pero sus orígenes se encuentran en la necesidad de nuestro yo infantil de protegerse a sí mismo del sufrimiento psíquico” (MacDougall, 1987, p. 15).

El malestar en la organización.

A medida que el hombre se ve inmerso en el mundo organizacional, inicia sus relaciones de objeto, donde los sujetos dan cuenta de un argumento interno (fantasía) del que este objeto forma parte, junto con su Yo, donde se puede pensar en la relación de objeto como la matriz estructural de esta fantasía inconsciente y a esta como el resultado de experiencias vivenciales. Toda experiencia humana produce un correlato psíquico que puede diferenciarse en un argumento y una estructura (Bernard, 2001). El argumento interno, es decir, las fantasías según Klein (1959, p, 4).

Representa el contenido particular de los impulsos o sentimientos (por ejemplo, deseos, temores, ansiedades, triunfos, amor o aflicción) que predominan en la mente en un determinado momento. (...) Las fantasías - que se van tornando más elaboradas y se refieren a una variedad cada vez más amplia de objetos y situaciones- continúan durante todo el desarrollo y acompañan todas las actividades; nunca dejan de desempeñar un papel importante en la vida mental.

La posición subjetiva que tienen los sujetos ante el mundo, el modo de entender y resolver conflictos ante los eventos exteriores que se le presentan se puede manifestar a través de las estructuras clínicas que propone la psicología psicodinámica: psicosis, perversión y neurosis y define que todos los sujetos tenemos una de las tres constituida, la cual se consolida en los primeros años de vida y se mantiene a lo largo de esta.

La teoría psicodinámica intenta comprender al ser humano desde las diferentes configuraciones que se han consolidado desde la infancia con las figuras significativas;

en especial con la función paterna, que constituye un paso importante en la estructuración psíquica de los individuos y como función importante en la resolución del complejo de Edipo para que los sujetos puedan resolverlo adecuadamente.

La Planche y Pontalis (1996, p. 61) definen el complejo de Edipo “con un conjunto organizado de deseos amorosos y hostiles que el niño experimenta respecto a sus padres”, donde la resolución positiva del complejo se da cuando los niños experimentan sentimientos ambivalentes hacia el padre del mismo sexo y deseo sexual hacia el padre del sexo opuesto. Es decir, se identifica como un ser sexual a sí mismo y las diferentes identificaciones, proyecciones que hace con su figura paterna lo integra a su mundo interno.

Al llevar el complejo edípico a la organización se pueden presentar sentimientos de ambivalencia ante la función paterna que cumple ésta, ya que en su teatro mental revive de alguna forma el escenario del conflicto infantil, ya que la organización “es como si fuera su familia”, donde los líderes o jefes pueden representar simbólicamente el padre de su infancia. Cuando un sujeto reprime su deseo hacia su objeto de amor y acepta la ley del padre, podría ser un neurótico; si el sujeto rechaza y no conoce la ley, tampoco ha instaurado lo permitido y lo prohibido podría tener una estructura psicótica; cuando se provoca y se desafía la ley, renegando y desmintiendo al padre se puede tener una estructura perversa. Tales estructuras psíquicas se pueden presentar en la organización y se pueden manifestar a través del control que se ejerce allí y de la manera como los empleados lo perciben.

Estructura neurótica

Una organización con una estructura neurótica es aquella donde sus características primordiales se basan en la norma y el control, donde el comportamiento organizacional se basa en patrones repetitivos, formalismos, normas específicas y apego a dichas normas, mecanismos de control y castigo ante lo no cumplido, donde el clima organizacional se puede manifestar a través del conflicto, baja motivación, ruptura de

comunicación interna, relaciones de hostilidad, se puede presentar desacuerdo frente a los objetivos que se plantean, valores y normas que se implementan, con un repertorio psíquico de lo prohibido.

El control en un tipo de estructura neurótica, es rígido y poco flexible, ceñido a la norma y con presencia del castigo, si no se cumplen los parámetros impuestos por la organización. La función paterna representada por el líder o quien hace sus veces, cumple funciones de un padre autoritario, quien ejerce la ley y el poder, donde los empleados pueden tener poco o nada de autonomía a la hora de tomar decisiones acerca de sus funciones.

En las estructuras neuróticas, los sujetos expresan sus conflictos a través de la simbolización que ha surgido de la historia infantil, donde los sentimientos de frustración que se experimentan en la infancia con la figura de autoridad y donde los infantes logran establecer sentimientos de seguridad y confianza que se dan a partir de los momentos en los cuales su objeto de amor no se encuentra a su lado, pero que le demuestra su afecto y atención hacia él, no siendo lo único en su vida, esto le permite lograr una diferenciación y separación en cuanto a su figura significativa de amor, que de algún modo da la posibilidad de autonomía e independencia en los sujetos.

Si en una organización se logra la diferenciación y separación de sus objetos de autoridad, se puede brindar la posibilidad de autocontrol y autodirección. El control organizacional se puede percibir con menos hostilidad, la aceptación de las normas y el poder con más flexibilidad a la hora de planificar, ejecutar y desempeñar sus funciones laborales. Siendo importante en los espacios de creación y productividad de los empleados en sus tareas desempeñadas, al igual que en la resolución de conflictos y toma de decisiones.

Estructura psicótica

La organización vista desde una estructura psicótica se asemeja a como Sievers (s.f) cita a Klein (1952b, p. 294) para definir la organización desde un punto de vista estructural psicótico

Si los sentimientos de persecución son muy fuertes, y por su causa (...) el niño no puede operar a través de la posición esquizo-paranoide, el trabajo a través de la posición depresiva es finalmente impedido. Esta falla puede llevar al reforzamiento regresivo de los sentimientos persecutorios y fortalece los puntos de fijación para una severa psicosis.

Este tipo de sentimientos conlleva a un equilibrio psíquico inmaduro, donde el individuo se encuentra en un estancamiento de sentimientos persecutorios, que no le permite pasar de la posición esquizo-paranoide a una depresiva, que lo orienta a una estructura de personalidad extremadamente narcisista en torno a los mecanismos de defensa omnipotentes, bajo una pulsión de muerte. La dinámica psíquica de las organizaciones, que se encuentran en la posición esquizo-paranoide, da la impresión de una defensa constante contra el miedo y la persecución emanados del mundo exterior de los mercados y competidores, donde tienden a dominar y controlar mediante grados elevados de agresividad, sadismo y destrucción, que parecen no dejar espacio para la culpa, el amor o la reparación de la posición depresiva.

Una organización con una estructura psicótica es aquella que es incapaz de autodirigirse; las relaciones que intenta establecer son tensas, poco emotivas e insensibles al sufrimiento ajeno, ya que no se logra reconocer, ni identificar al otro. Se puede presentar dificultad para mantener conductas motivadas, se percibe desorganizada y sin control, donde a nivel interno se pueden presentar alteraciones afectivas entre los individuos y afectar por consiguiente su psiquismo colectivo.

Estructura perversa

La estructura perversa en la organización es aquella que funda su sistema de creencias y relaciones bajo el goce de la crueldad y el sufrimiento de los otros, donde las características de ésta están marcadas con el fenómeno del mobbing. (Bernal, 2009, p. 4) “La estructura perversa tiene como paradigma al sujeto fetichista, aquel que necesita de un objeto fetiche (...)”, para alcanzar su goce o satisfacción y que sabe muy bien cómo, dónde y con quien alcanzarla. De acuerdo con la relación significativa en su infancia, el perverso logra una diferenciación de la madre, pero los sentimientos

extremistas respecto a él no le permiten lograr una verdadera independencia ni una verdadera separación, engendrando otro tipo de conflictos más complejos.

Una organización con una estructuración psíquica perversa y los individuos que pertenezcan a ella serán personas que constantemente provocan y desafían la ley, asegurándose de su presencia, de que se le recuerde y sancione, donde luego la catalogará la ley de abusiva. Se puede decir que un sujeto inscrito en esta estructura es un sujeto que busca el castigo como medio de desafío ante el control y el poder.

Cuando en una organización se viven vinculaciones de tipo perverso, los líderes tratan a sus empleados con inferioridad de condiciones, participando en un juego de intrigas, siendo la crítica negativa una constante, en la labor de los empleados o compañeros, también castiga duramente cualquier toma de decisiones o iniciativas de estos llevándolos al ridículo. El control se da en que sobreviva el más fuerte, y si esto se hace insoportable puede haber deserción laboral.

Control como riesgo psicosocial

Los diferentes sentimientos que genera el trabajo en las personas –favorables o desfavorables- definen el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea y funciones asignadas en la organización, está estrechamente relacionados con las relaciones de objeto que los sujetos establezcan allí, al igual que a la dinámica entre el proceso que se produce en la organización entre los actores que interactúan en el escenario organizacional; al respecto, McDougall afirma “los conflictos y personajes del pasado, así como nuestros propios y variados selfs infantiles y adultos, son elementos esenciales que componen nuestros dramas secretos” (1987, p. 20).

La organización le permite al individuo un desarrollo psíquico, en tanto todo vínculo entre las diadas individuo-organización y/o individuo-individuo se da, en el crecimiento recíproco de las organizaciones. Esto justifica la expresión de R. Kaës, (citado por Bernard, 2001) “No uno sin lo otro: las relaciones de objeto son un motor del vínculo, en tanto se externalizan e invitan el mundo que rodea al sujeto a partir de la carga libidinal que movilizan”. En relación con la forma como se asume el control y el

autocontrol en el ámbito organizacional, los sujetos sentirán satisfacción a la hora de realizar sus tareas, autonomía en cuanto al desarrollo de su actividad, oportunidad para la formación individual y colectiva, adecuada retroalimentación en su rendimiento laboral. Las diferentes afectaciones y experiencias infantiles que tiene un individuo, las recrea en su vida adulta y en su ámbito laboral, a través de la proyección que hace de éste para su realización personal, lo que le permite trascender y buscar seguridad en sus otras esferas de desarrollo; si a nivel laboral este se percibe como un factor de riesgo y no siente satisfacción, el sujeto va a percibir un ambiente de frustración, entrando en conflicto con su psiquismo y con sus figuras de autoridad.

El psiquismo colectivo laboral depende en gran medida de la energía que tenga cada individuo, ya que ésta está mediada por la motivación o frustración que cada uno tenga en su contexto laboral, en cuanto el objeto satisfactor pueda cumplir con las expectativas que tiene cada persona para satisfacer sus necesidades o fantasías infantiles, donde los sentimientos de frustración impactan al sujeto y a los objetos del mundo externo, en este caso la organización.

El control en la organización, es un factor que está influyendo constantemente en el psiquismo colectivo de los individuos y que de acuerdo a como la función paterna ejerza su autoridad y control, puede aumentar o disminuir el nivel de riesgo psicosocial percibido por las personas, ya que éste, direcciona la forma en cómo se divide el trabajo, planea, organiza y controla todas las actividades laborales. El control que se implemente en el psiquismo de los individuos dentro de la organización es un aspecto que influye en los resultados humanos a nivel laboral. Aquí los “resultados que se esperan del capital humano, son: la productividad, el ausentismo, rotación, conducta cívica y las actitudes laborales: satisfacción, compromiso, interés por la tarea” como lo refieren Peña, Catoño y Santalla (2006, p. 467) para un adecuado funcionamiento organizacional.

Un trabajador que tenga la posibilidad de sentirse satisfecho y motivado en su lugar de trabajo y perciba el reconocimiento a su labor desempeñada, claridad de sus

funciones a realizar y capacitación constante, va a tener sentimientos positivos hacia su trabajo, generando motivación y su rendimiento laboral va estar de acuerdo con lo esperado por la organización. Al igual que tenga la oportunidad de aplicar sus conocimientos, desarrolle nuevas competencias, influye directamente en la productividad y en una imagen organizacional positiva.

Conclusiones

El control sobre el trabajo tiene un larga trayectoria a nivel organizacional, visto desde diferentes disciplinas en la historia de la administración, el cual se percibe de forma diferente según el estilo de dirección o de liderazgo que se implemente a nivel organizacional.

La organización sirve de escenario donde los que intervienen allí pueden experimentar diferentes sentimientos hacia los otros de acuerdo con el vínculo que se entable entre ellos, ya que se integran las relaciones de objeto, identificaciones, mecanismos de defensa, a través de los cuales, pueden construir alianzas inconscientes, como las que se dan en la familia. En este espacio escénico, los individuos representan sus diferentes dramas familiares e introyecciones que se han dado a partir de su infancia, en especial en la resolución del complejo de Edipo que se da en la etapa de latencia del desarrollo psicosexual, donde los sujetos internalizan la ley y la norma que se da a través de sus figuras de autoridad. Tal resolución permite consolidar en los sujetos una de las estructuras clínicas propuesta en la psicodinámica, que puede ser de tipo neurótico, perverso o psicótico.

La introyección de sentimientos equivocados, crean y mantienen ilusiones que en ocasiones no pueden ser realizables, generando sentimientos negativos y pulsiones de destrucción hacia su figura fraterna, que en este caso sería a la organización o a quienes la integran, percibiendo una amenaza hacia su Yo, sintiéndose débil y frágil. Una forma de reaccionar y defenderse ante tal amenaza es afectando los procesos

psíquicos colectivos de forma negativa, llevándolo a negar, desafiar o provocar la norma y la ley impuesta en la organización, es decir a su figura paterna.

Esto conlleva a que se puedan dar escenarios de ausentismo laboral, accidentes laborales, enfermedades somáticas, sentimientos de frustración, baja producción laboral, entre otros. Que si se da de forma continua, será una organización con un alto índice de rotación de personal y que de alguna forma influirá en la percepción de un psiquismo colectivo de inestabilidad, conllevando a un alto riesgo psicosocial.

Desde el punto de vista psicodinámico y organizacional, esto es importante ya que permite comprender las motivaciones, el direccionamiento y las lógicas de control que se viven dentro de un colectivo laboral para una adecuada intervención organizacional. Teniendo en cuenta cómo es el funcionamiento de la estructura psíquica (neurótica, psicótica o perversa) que está gobernando y liderando en la organización, se puede interpretar de manera más amplia los mecanismos de control y de defensa por los que se rige, con todo su proceso de historización y relaciones de objeto que ha construido desde sus inicios, donde, según Freud, el superyó en la organización cumpliría con una función de control externo, como función paterna en la sociedad.

La organización permite a los sujetos vincularse a un campo laboral, donde puedan ejercer sus competencias y habilidades en torno a un cargo específico, que conlleva necesariamente a que el sujeto también interactúe con los otros que conforman la organización. La diada entre individuo y la organización permite identificar una estructura psíquica determinada, un parámetro de control ejercido, lo que puede generar factores protectores o de riesgo psicosocial en los sujetos, que van a repercutir a nivel laboral, físico, psicológico y social.

Referencias bibliográficas

- Arvelo, L. (2010). Narcisismo, función paterna y sociedad. Consideraciones en el caso Venezolano. *Consciencia y diálogo*, 1, 93-101.
- Bernal, H. (2009). Las estructuras clínicas en el psicoanálisis lacaniano. *Revista Electrónica de Psicología Social «Poiésis»*, 18, 1-6
- Bernard, M. (2001). Vínculo y relación de objeto. Psicoanálisis e intersubjetividad N.1 Trabajo presentado en el II Congreso Argentino de psicoanálisis de Familia y Pareja. Recuperado de <http://www.psicoanalisisintersubjetividad.com/website/articulo.asp?id=158&idd=1>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad de México: McGraw-Hill
- Hellriegel, D; Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México: Thomson.
- Stoloff, J. (2005). La función paterna: permanencia y metamorfosis. Trabajo Presentado en Buenos Aires . revisado en www.spdecaracas.com.ve
- Kaës, R. (1989). *La Institución y las instituciones: Estudios psicoanalíticos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Kaës, R. (2004). Complejidad de los espacios institucionales y trayectos de los objetos psíquicos. *Revista de psicoanálisis APdeBA*. 3, 655 – 670.
- Klein, M. (1959). *Las raíces infantiles y el mundo interno del adulto Klein*. Obras completas.
- Laplanche, J, Pontalis, J. B. (1996). *Diccionario de psicoanálisis*. Buenos Aires, Argentina: Paidós Ibérica.
- Maqueda, J, Llaguno J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, S.A: Madrid, España.
- McDougall, J. (1987). *Teatros de la mente. Ilusión y verdad en el escenario psicoanalítico*. Madrid, España: Tecnipublicaciones S.A.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

- Ramírez, C. (2007). *Fundamentos de la administración*. Eco ediciones. Bogotá, Colombia.
- Peña, G, Catoño, Y, Santalla, Z. (2006). *Una introducción a la psicología*. Caracas, Venezuela:
- Robins, S.; De Cenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson.
- Sievers, B. (s.f). La organización sicótica como una estructura metafórica para el socio análisis de las dinámicas organizacional e interorganizacional. Gestión y estrategia.
- Stoner, R, Freeman, E, Gilbert, R. (1996). *Administración*. Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana.