

## Dominar el deseo: el imperativo de la felicidad en el capitalismo emocional

### *Desire domination: happiness imperative in emotional capitalism*

Javier García Martínez

[jagarc17@ucm.es](mailto:jagarc17@ucm.es)

Adrián Jurado Herrera

[adrijura@ucm.es](mailto:adrijura@ucm.es)

Miguel Barrionuevo Molino

[mbarrion@ucm.es](mailto:mbarrion@ucm.es)

Universidad Complutense de Madrid / FOSC-ARROW

#### Resumen:

El neoliberalismo ha entendido que la forma de acabar con el conflicto entre capital-trabajo y al mismo tiempo seguir incrementando la productividad de los trabajadores es a través de la construcción de un sujeto cuyas pasiones sean articuladas por la relación del salario y las prácticas de consumo. Bajo los preceptos de la teoría del capital humano se ha entendido que los sujetos orientan sus decisiones de forma racional en términos de inversión para incrementar el valor añadido que pueden producir, con el fin último de aumentar sus flujos de ingresos, de esta forma se ha conceptualizado a un sujeto empresario de sí mismo. Esto permite una entera disposición del trabajador ante la lógica empresarial ya que su subjetividad se rige bajo la *illusio* de la racionalidad neoliberal.

Los discursos que se emiten desde las distintas esferas de poder han empleado las técnicas de la psicología positiva para generar un imaginario social que responsabiliza a cada cual de sus fortunas o fracasos, pero lo ha desarrollado articulando las pasiones alegres de tal forma que ha insertado la idea de que las claves del éxito residen en la voluntad, el optimismo ante el cambio. Al emplear las pasiones alegres de los individuos para que estos operen según los intereses empresariales se consigue aumentar el grado de servidumbre y no solo conseguir que esta sea voluntaria, sino que los trabajadores se sometan *con felicidad*. Por otro lado las pasiones tristes siguen operando como amenaza de que si no se siguen los preceptos de esta nueva lógica empresarial se puede caer en los márgenes de la exclusión.

De este modo se profundiza en el análisis de los discursos emergentes posicionados como hegemónicos y que parten desde la psicología positiva y la gestión empresarial, ahondando en los mecanismos que hacen uso de las emociones del trabajador en busca de obtener el mayor rendimiento posible del mismo, estableciéndose relaciones de indisoluble dominación.

**Palabras clave:** Psicología positiva, deseo, felicidad, servidumbre, explotación, emoción, capitalismo emocional, coaching, síndrome del trabajador quemado, emprendimiento.

**Abstract:**

Neoliberalism has comprehended the way to end conflict passes through work-capital and simultaneously keeps increasing workers productivity via the construction of a subject whose affections are assembled in relation with salary and consumer practices. Under the precepts of the human capital theory subjects rationally guide their decisions in terms of investment in order to increase the added value that may be produced, for the final purpose of improving their flux of income, such as how the self as enterprise is conceptualized. Consequently, the full disposition of the worker facing the enterprise logic allows his subjectivity to function under the *illusio* of neoliberal rationality.

Discourses transmitted from the distinct higher echelons of power have employed the techniques of positive psychology to generate a social imaginary where responsibility of deeds and failures rely upon each one of us; however, it has been developed through joyful affects so success lies in will. Optimism in the face of change. The use of individual's joyful affects with the purpose that the workers operate under the business' interests help raising the degree of slavery while not only attaining their voluntary submission, but the workers happily submitting to said slavery. On the other hand, sad affects keep operating as a menace of exclusion if the precepts of this new business logic aren't followed.

This way going in depth into emerging hegemonic discourses from positive psychology and business management is done analysing the mechanisms whose purpose is using workers emotions in order to obtain the best efficiency as possible, establishing relationships of indissoluble domination.

**Keywords:** Positive psychology, affection, happiness, slavery, exploitation, emotion, emotional capitalism, coaching, burnout, entrepreneurship.

## Introducción

El presente trabajo tiene el objetivo de analizar desde un prisma bifocal cuáles son los procesos mediante los cuales se ha buscado construir una subjetividad funcional a la forma de organización social y económica del capitalismo en su forma neoliberal. La intención ha sido la de realizar un estudio que por un lado analizara los discursos imperantes de la época, basados en la construcción de un yo plástico y dinámico, el cual es empujado a vivir la incertidumbre como una aventura en la que el camino del éxito está al alcance de la mano, encontrarlo o no depende de la actitud ante el cambio y la capacidad de ser mejor que el de al lado. Por otro, se ha examinado el desarrollo de técnicas empresariales que, mediante la gestión de las emociones, consiguen aumentar la productividad y rebajar el conflicto en una operación que adecúa las pasiones y los deseos de estos a los intereses de la empresa.

¿Qué tipo de individuo se pretende crear? ¿Cuáles deben ser sus características? ¿Bajo qué concepción teórica se han diseñado los presupuestos de este sujeto y su forma de orientar la acción? ¿Qué discursos y técnicas se emplean para lograrlo? Estas y algunas preguntas más se tratarán de responder a lo largo del artículo.

El enfoque histórico, teórico y analítico llevado a cabo en este trabajo consideramos que nos ha permitido realizar una radiografía nítida de la compleja configuración bajo la que se constituye la subjetividad del trabajo, como un determinado tipo de acción social, de las sociedades occidentales contemporáneas. Los discursos que habitan en la superficie analizados bajo los marcos teóricos propuestos por Foucault (2016), Bourdieu (1999a, 1999b, 2008) Eva Illouz (2010), Frederic Lordon (2015) y otros, ofrecen la oportunidad de tener

en consideración dimensiones que al combinarlas superan los límites inevitables a los que se enfrentan las teorías por separado.

## La psicología positiva y la voluntad: el imperativo de la felicidad

En las últimas décadas se ha podido presenciar el ascenso de un tipo de discursos que han ido penetrando sutilmente en el sentido común general hasta tornarse en hegemónicos. Estos discursos -que están caracterizando toda una época en el seno de las sociedades occidentales están conceptualizando al individuo de tal forma que su identidad estaría marcada por lo que se ha conocido como voluntarismo. Un sujeto de una plasticidad total capaz adaptarse a las exigencias de un mundo cuya principal certeza es que todo está en constante cambio.

Esta configuración de lo social, caracterizada por estar en constante recomposición, genera un orden anómico, la clave del éxito está –según los manuales de autoayuda, los discursos que se articulan desde los medios de comunicación, los mensajes publicitarios, etc.- en ver que todo cambio supone una oportunidad, el único impedimento para alcanzar el éxito es el miedo al cambio (Hernández, 2016). Da igual que esos cambios *puedan* parecer negativos a priori, da igual que supongan quedarte sin empleo o aumentar las horas de trabajo y la carga de responsabilidad sin una subida salarial, todo cambio conlleva una recomposición de las posiciones que permite que se abra una contingencia para la oportunidad de ascenso social<sup>1</sup>. La sociedad parece rechazar de plano, por tanto, cualquier voluntad de construir relaciones comprometidas en el largo plazo y de generar arraigo en algún punto geográfico, lo imperante es estar dispuesto a ser tan dinámico y flexible como la coyuntura lo exija. Más penalizado aún, puede estar la idea de consolidar tu identidad en base a proyectos de largo plazo como un trabajo estable. Richard Sennett estudia cómo esto afecta a la hora de construir el relato vital atentando peligrosamente contra el propio ser del individuo, el cual se encuentra a menudo incapaz de leer su narrativa y darle algún sentido a su posición en el mundo (Sennett, 2015).

La actitud que se erige como clave del éxito en un contexto como tal es la de ser positivo, con voluntad y optimismo no hay razón alguna para no triunfar en la vida. Esta concepción de la acción social tiene mucho de un idealismo ingenuo. Como ha dicho César Rendueles alguna vez, el neoliberalismo basa su proyecto político en un espejismo grosero del idealismo de los posthegelianos alemanes del siglo XIX. Desde esta perspectiva no existen sedimentos materiales que condicionen el marco de posibilidad de los individuos. Mucho menos existe un *habitus* incorporado e interiorizado por los sujetos en los distintos procesos de socialización -en clave de clase, género, etnia, y otros factores- que, estructurado históricamente, proporcione marcos estructurantes mediante los cuales el sujeto organice la realidad y se desenvuelva en ella con la finalidad de sacar el máximo provecho de la situación en función de su posición en los esquemas de jerarquías sociales. Bourdieu, al contemplar el carácter más estructural del *habitus* observa que éste tiende a orientar la acción del sujeto mediante un cálculo de probabilidades basado en experiencias pasadas insertas en la estructura del mismo, entendiendo que estas están en cierta medida sobredeterminadas por sedimentos históricos generados preponderantemente por factores de tipo económico y social (Bourdieu, 2008, p.88). De esta forma Bourdieu contradice la posibilidad de la concepción objetivista que proponen los discursos hegemónicos por la cual los individuos podrían operar en un campo ordenado según los mismos parámetros para todos y por el cual las oportunidades serían las mismas para todos los competidores.

---

<sup>1</sup> Esto es lo que por ejemplo se recomienda en el famoso libro de autoayuda *Quién se ha comido mi queso*.

Bajo el prisma que se intenta imponer desde las esferas dominantes deberíamos suponer que en realidad el sujeto *no está sujeto*, es completamente libre, libre en un mundo con igualdad de oportunidades. Esta libertad hace que el individuo sea el único responsable de lo que le pase en su vida. En la sociedad de las oportunidades, el triunfo o el fracaso no puede sino estar vinculado a la actitud y a la calidad de las decisiones que se tomen. El fracaso solo se contempla como respuesta a un mal cálculo estratégico o que los esfuerzos realizados no han estado a la altura de lo que de él se demandaba. De esta forma se obvian las estructuras de desigualdad que hacen que cualquier igualdad formal se vea truncada y se da por constituida la sociedad de la horizontalidad y la democracia de mercado -donde todos los agentes participan en igualdad de condiciones en los intercambios entre la oferta y la demanda. Ser parte del estrato perdedor implica la sensación de que no se está a la altura de lo que la sociedad demanda.

## **Dispositivos ideológicos: la teoría del capital humano, el sujeto-empresa y la utopía del hiper-individualismo**

Quizá sea interesante, una vez se ha realizado una fotografía descriptiva de los cánones que imperan en las sociedades contemporáneas, adentrarnos un poco en los pilares teóricos que soportan este marco ideológico con el fin de entender mejor cuál es la estructura de pensamiento que permite que esta concepción de lo social sea interiorizada en términos de racionalidad por el común de la ciudadanía occidental.

Foucault (2016) analiza en su curso de enero a abril de 1979 en el Collège de France, *El nacimiento de la biopolítica*, cómo desde Estados Unidos, los liberales llevan a cabo una revisión de sus postulados teóricos para salirse del esquema clásico, en el que se entendía el esquema de producción como tres factores diferenciados, tierra, trabajo y capital, en el que el trabajo era conceptualizado de forma abstracta en términos cuantitativos (horas por número de trabajadores). La intención era extender el campo de análisis económico a esferas que no habían sido consideradas por éste como elementos influyentes en la productividad en particular y en la actividad económica en general.

La teoría del capital humano (TCH en adelante), en primer lugar afirma que la educación y la experiencia del trabajador influye considerablemente en el aumento de la productividad (Cardona et al, 2007) –esto no parece ser un gran descubrimiento-, por lo que defiende que la educación no debe ser vista como un gasto público sino como una inversión que revertirá cuantiosos beneficios al conjunto de la sociedad.

En segundo lugar, y la dimensión que más interés tiene para nuestro análisis, este modelo teórico entiende que el individuo es un sujeto cuya racionalidad le permite moverse en un cálculo estratégico que enmarca sus decisiones vitales como si fueran inversiones. El sujeto no se veía como un trabajador que cambia su fuerza de trabajo por un salario en una relación de dependencia, por el contrario se entendería a sí mismo como un medio de producción que le permite obtener flujos de ingreso según *el valor añadido* que es capaz de producir. Cuando más cualificado y más experiencia tenga mayores serán sus ingresos potenciales. De esta forma el trabajador es un medio de capital en el que las operaciones de inversión tendrán una correspondencia directa con los flujos de ingreso a obtener. Con ello el trabajador deja de ser un factor pasivo en el proceso productivo y se vuelve un factor activo. A esto Foucault entre otros lo han denominado ser un empresario de sí mismo (Foucault, 2016). Samuel Bowles y Herbert Gintis han afirmado que bajo esta concepción ya no existen los trabajadores, ahora todos serían capitalistas (Bowles & Gintis) 2014, p221). El círculo se cierra al negar que los individuos al consumir realicen gastos, por el contrario, se entiende que el consumo es una inversión, ¿Inversión en qué se preguntará el lector? Inversión en la satisfacción del propio sujeto-empresa.

Como bien recuerda Miguel V.A. Ferreira (2013), -y como avanzábamos al comienzo del epígrafe anterior- la teoría de la acción de Bourdieu demuestra que las formas en las que los individuos se desenvuelven en su entorno no responden a unos constantes cálculos fundados en el “raciocinio, sino por una familiarización acti-

va que sedimenta en nuestro cuerpo: nuestro cuerpo es el receptáculo de nuestra eficiencia social” (Ferreira, 2014, p4). Bourdieu en sus estudios sobre la reproducción, al estudiar las estrategias de reproducción y conversión de capitales, analiza como aquellas personas que tienen una *alodoxia* sobre un campo, esto es que no tienen un conocimiento competente sobre ese estado pueden ocasionar que se produzcan *histéresis de habitus*. Esto imposibilita de facto la concepción de la teoría del capital humano de una racionalidad universal que hace que los sujetos desarrollen sus estrategias en términos que pueden entenderse como objetivos. Bourdieu define la histéresis de habitus como

Aplicar al nuevo estado del mercado de las titulaciones unas categorías de percepción y apreciación que corresponde a un estado anterior de las posibilidades objetivas de evaluación [...] el efecto de histéresis es tanto más marcado cuanto mayor es la distancia con el sistema escolar y más débil la información sobre el mercado de las titulaciones académicas (Bourdieu, 1999a;100)

también nos recuerda Ferreira como Foucault analiza en qué medida el orden implantado en la modernidad trajo consigo un nuevo conjunto de tecnologías de poder “ya no se trata de ejercer la autoridad bajo la coacción directa y abierta de la amenaza física, sino que se elaboran legitimaciones científicas sobre las que se basan las decisiones políticas” (2013, p5). Estas tecnologías están orientadas a conseguir que el trabajador lleve una vida lo más óptima posible para los requerimientos de la esfera productiva. Foucault estudia la progresiva implantación de la higiene y la medicalización de la sociedad. Ferreira une este análisis con la concepción de *habitus* para entender cómo “nuestra eficiencia agencial [...] sirve a la lógica de dominación vigente” (2013, p6). Para ello este autor expondrá como son criminalizados algunos hábitos como el tabaco o el hecho de tener obesidad, factores de riesgo que merman las capacidades de los trabajadores, a través de unas sanciones sociales –algunas más reguladas por el derecho y otras articuladas desde los imaginarios que dibuja la publicidad.

Las sanciones producidas desde el entorno tienen hoy un gran efecto a causa de la importancia que se le dan los ciudadanos a la imagen pública que proyectan en su entorno. Hernández afirma que en la actualidad uno de los factores que más inciden en la pregunta ¿Quién soy? Es la opinión que el resto tenga sobre ellos (Hernández, 2016). En esta línea también afirmará Zygmunt Bauman que nuestro tiempo se caracteriza por un terrible *miedo a la inadecuación* (Bauman, 2008, p88). La necesidad de prestigio se vuelve al fundamental a la hora de obtener confianza básica y autoestima. Por ello será algo por lo que los ciudadanos dedicarán enormes esfuerzos compitiendo por obtener el reconocimiento del resto.

Avanzando en el análisis de los preceptos del neoliberalismo Foucault trae a colación en una de las clases del curso anteriormente citado como Hayek, durante las épocas que vivió en países anglosajones, mientras pensaba la revisión que permitiera el renacimiento del liberalismo en un contexto de crisis del keynesianismo

lo que necesitamos es un liberalismo que sea un pensamiento vivo. El liberalismo siempre dejó a los socialistas la tarea de fabricar utopías, y el socialismo debió a esa actividad utópica o utopizante gran parte de su vigor y de su dinamismo histórico. Pues bien, el liberalismo también necesita una utopía. A todos nosotros nos toca hacer utopías liberales, pensar según la modalidad del liberalismo, en vez de presentarlo como una alternativa técnica de gobierno (Foucault, 2016, p219)

La utopía del liberalismo no es sino la de la idea del sujeto hiper-individualista capaz de alcanzar cualquier cosa meta que se proponga. No es, claro está, una utopía que refleje un horizonte de una sociedad mejor, sino la que refleja un horizonte personal mejor a través de la lucha competitiva por el ascenso social en la sociedad existente. La sociedad neoliberal se basa en la idea de que “cualquiera puede alcanzar el éxito, no todos, pero si cualquiera”. Al conseguir que la subjetividad de los individuos se adecue a esta base ideológica se obtiene un cuerpo social de trabajadores entregados a la tarea de ser los más eficientes y más competitivos dentro de la lógica mercantil. La actitud requerida para ello es la de la completa disposición ante las exigencias del mercado.

Da igual si la oferta es para un puesto de comercial puerta por puerta o para ser consultor en un departamento de cierta relevancia, las ofertas de empleo parecen querer conquistar las expectativas de los aspirantes. En este sentido cabe recordar la propuesta analítica de la *doble verdad del trabajo* que desarrolla Bourdieu. Bourdieu analiza en este epígrafe de *Meditaciones pascalianas* (1999), como las dos dimensiones del trabajo: la instrumental (intercambio de trabajo por salario) y la que tiene que ver con realizar una actividad que sea positiva para el trabajador en términos de realización personal. Bourdieu vislumbra como la dimensión de realización personal cargada de contenido simbólico -obtención de reconocimiento y prestigio, sentimiento de utilidad para con el entorno, etc.- permite aumentar considerablemente el nivel de explotación. Otro motor de autoexplotación se puede ver la figura del emprendedor. Este sujeto, convertido en el ideal contemporáneo por los discursos imperantes, pretende que los trabajadores construyan sus proyectos empresariales con la genialidad casi mística de un gurú cuya idea empresarial permitirá construir el siguiente escalón del progreso social. Estos emprendedores puede tener su tipo ideal en Silicon Valley y las oportunidades de éxito que desde allí se venden, sin embargo, la realidad es que el modelo aboca a los trabajadores en la mayoría de los casos a ser al mismo tiempo empresarios -asumiendo el riesgo de la inversión- y trabajador de su empresa, esto suele llevar a escenarios donde la autoexplotación opera como mecanismo principal para sacar adelante el negocio estando siempre al borde del precipicio, donde un resbalón desafortunado puede suponer el fracaso total. Según el sociólogo francés Pierre Bourdieu “es lícito suponer que la verdad subjetiva estará tanto más alejada de la verdad objetiva cuanto mayor sea el dominio del trabajador sobre su trabajo” (1999, p.267).

El liberalismo ha tratado de construir la idea históricamente de que vivimos en el peor de los mundos imaginables pero el mejor de los posibles<sup>2</sup>. El neoliberalismo parece haber sido capaz de construir una hegemonía que incluso en un orden de crisis constante como en el que se encuentra desde hace así una década no hay posibilidad de proponer un orden alternativo que dispute los pilares básicos sobre los que se sustenta. A menudo vemos que los discursos contestatarios desde los márgenes, como es Podemos en el caso español, ya no son capaces de dibujar un horizonte nuevo, no suenan creíbles ni posibles, y por lo tanto se deben conformar con una denuncia constante a los elementos enquistados del sistema, manteniendo un discurso en el que el argumento principal se basa en la buena gestión de lo existente frente a los desmanes de una clase política y económica corrompida.

En el siguiente apartado se abordará un análisis histórico de la organización empresarial para proseguir con un estudio crítico de las técnicas de management llevadas a cabo por el modelo organizacional propio del capitalismo emocional.

## **Del ingeniero al psicólogo: Eva Illouz y el capitalismo emocional**

En los albores del siglo XX y finales del XIX, el capitalismo vivía su edad de oro; la proliferación de fábricas a gran escala y la incorporación de miles de trabajadores a las empresas, hacían de éstas un complejo organizacional con tintes burocráticos y jerárquicos en constante desarrollo. La burocracia permitía que la división del trabajo se tomase más eficaz, permitiendo generar una base sobre la que cimentar el crecimiento presente y futuro. Este proceso de burocratización pasaba por una departamentalización de la organización y por una separación entre la propiedad y el control, obligando a las empresas a contratar a profesionales, esto es, a burócratas (Alonso & Fernández, 2016). Por ende, esta contratación de burócratas ampliaba el proceso jerárquico de las empresas, ahondando en la separación entre trabajador y directivo al abrir un espacio donde los mandos intermedios además de emplearse en la gestión de la complejidad de la empresa, ejercían las tareas de supervisión de los trabajadores de la cadena de montaje.

---

<sup>2</sup> Recordemos en este punto aquella famosa frase de Winston Churchill “La democracia es el peor de los regímenes, excluidos todos los demás”.



El continuo aumento de las proporciones de la organización, obligaba a los capitalistas a centrar sus estrategias en torno a la planificación, la certidumbre y el control. El incremento de las magnitudes de la empresa instaba además a formar equipos de profesionales que no se encontrarían ni en el grupo de los capitalistas ni en el de los trabajadores. Los gerentes, esta nueva clase profesional, debían centrar todos sus esfuerzos en la dirección correcta de los trabajadores para que la producción fuese lo más rápida y eficiente posible. El papel de estos profesionales era la encarnación de los tres pilares estratégicos mencionados anteriormente. Con el telón de fondo de un insalvable antagonismo entre trabajadores y capitalistas, Eva Illouz (2010), describe la llegada de la teoría de la administración científica de Frederick Taylor como la llave que en un principio, conseguiría cohesionar riqueza material y armonía social. La socióloga israelita, bajo los preceptos de una sociología de la cultura y en referencia a las tesis de Taylor dice:

[La] utilización de la ciencia sirvió para socavar la base tradicional de legitimidad del liderazgo, y para establecer los fundamentos y la percepción de la necesidad de la intervención de los psicólogos, que a su vez, intentarían codificar y formalizar el elemento “humano” de las empresas (p. 90).

Es importante remarcar las palabras de Illouz para poder concretar ciertos aspectos por los cuales el recorrido que se sigue de un tiempo a esta parte puede ser resumido en el cambio de la demanda de un tipo de profesionales a otros que tuvo la empresa. Antes de la masiva incorporación de psicólogos al ámbito empresarial, la racionalización de los procesos productivos era encarnada por los ingenieros. Yehouda Shenhav (1999) nos habla de cómo esta construcción de un cuerpo de ingenieros profesionales fue fundamental en su momento para concebir el lugar de trabajo como un sistema, erradicando al individuo y subsumiéndole en un conjunto de reglas formalizadas que serían aplicadas tanto a él como al proceso de producción. El auge de los ingenieros en la empresa suponía la materialización del ideal racional que tanto se perseguía; los tres ejes sobre los que se fundamentaba la empresa y que eran encarnados por los gerentes, recibían su estructuración de la mano de esta clase ingeniera profesional que abanderaba la estandarización y predicción como rasgos elementales para la construcción de un sistema eficiente.

Hasta las dos primeras décadas del siglo XX, el paradigma del modelo organizacional basado en la racionalización máxima se mantuvo como imperante en la gran mayoría de empresas con economías de escala. Sin embargo, la creciente impersonalidad y la aporía visible que generaba el conflicto entre trabajador y capitalista, condujo a ese socavamiento de la base tradicional de legitimidad que, intensificado además por los sucesivos contextos de crisis y guerra, permitió al incipiente cuerpo de psicólogos –cuyos trabajos ya habían sido vistos en el ejército– apoderarse de un espacio dentro de la empresa. A través de la creación de una terminología propia atravesada por matices científicos, la psicología se proponía poner solución a los conflictos que el modelo productivo estaba originando, eso sí, con un enfoque diferente al que los ingenieros habían implantado.

La gerencia, imbuida totalmente por la burocratización, recurrió a los psicólogos para la búsqueda y posterior contratación de trabajadores con alta productividad. Para ello, y como de nuevo nos recuerda Illouz (2010), se les pedía a los psicólogos tests para identificar y contratar a trabajadores con el perfil que se demandaba. No obstante, los resultados obtenidos de estas prácticas carecieron de significación real para la empresa. Así mismo, bajo la óptica de los psicólogos, se percibió cómo subyacían tras estos estudios ciertos rasgos del carácter que sí podían remitir a la productividad, como la fiabilidad y la lealtad.

Hasta el momento, estas investigaciones seguían haciéndose en función de las pautas dictaminadas por los procesos de racionalización. Ello suponía que ciertas consecuencias del desarrollo de la racionalización pudiesen ser indeseadas. Es sobre todo Robert K. Merton quien ofrece un razonamiento a los efectos de estas consecuencias indeseadas: la apatía de los trabajadores o la pérdida de información eran producto de la rigidez disciplinaria que proponía la burocratización (Alonso & Fernández, 2016). A pesar de ello, la evolución de la sociedad moderna parecía ir inextricablemente conectada con el proceso de racionalización. Éste se erigía

como la única herramienta eficiente capaz de abarcar la incesante complejidad a la que se estaba acercando la empresa.

Los estudios de Elton Mayo, pioneros hasta el momento, revelaron una nueva forma de abordar la problemática organizacional conteniendo dentro de sí mismos una especial atención a las transacciones emocionales *per se*, dejando atrás la visión imperante de que las cualidades morales simplemente se ceñían a aspectos de una personalidad eficiente. Así, como revela Illouz (2010):

Debido a que las empresas estadounidenses estaban luchando por incrementar su productividad y debido a que delegaban la solución de esta cuestión en personas que habían sido capacitadas en la ciencia emergente de la psicología, surgía una nueva categoría cultural: la de la “relación humana”. Como ningún otro grupo, los psicólogos hicieron de las “relaciones humanas” una categoría cultural y un problema (p. 95)

Esta nueva categoría cultural había llegado para relevar de su puesto a la racionalidad de los ingenieros. Las relaciones humanas, basadas en la atención y cooperación con los trabajadores, eran el acicate perfecto para que la productividad aumentase sin que los conflictos en la empresa pudieran ponerla en peligro. Procedimientos tales como la escucha de las críticas que los trabajadores tenían sobre el funcionamiento de la empresa eran ahora fundamentales para que armonía social y productividad caminasen en un mismo sentido.

Era de vital importancia entonces aplicar de una manera longitudinal (desde el trabajador hasta el gerente y a través de un proceso lento) las técnicas de los psicólogos. La materialización de éstas adoptó el nombre de “control emocional”. En su mayoría, aquellas técnicas enfocadas al control emocional se atenían a una especie de represión de las emociones potencialmente conflictivas como por ejemplo el enfado. El objetivo era que el individuo prestase mucha atención a sus emociones al mismo tiempo que se le pedía que no fuesen ellas las que le moviesen.

La implicación que tenía este método no era, como han señalado autores como Michel Foucault, la nominación de aquellos agentes que pudieran ser conflictivos y por ende marginados sino, por el contrario, señalar aquellos comportamientos disfuncionales que posteriormente iban a ser diagnosticados bajo la ciencia psicológica. Se trata entonces de un proceso de normalización, de creación de pautas correctas que se adherían a la normatividad. Esta retórica justificaba entonces el tratamiento de cualquier conducta *anormal* en el imperio de lo *normal*. Así, “los psicólogos actuaban como “especialistas en el conocimiento” desarrollando ideas y métodos para mejorar las relaciones humanas, y que transformaban así la estructura del conocimiento o la conciencia que conforma el pensamiento de las personas de a pie” (Illouz, 2010, p. 117).

Esta transformación en la estructura de la conciencia implica el salto a un nuevo modelo de capitalismo –y de organización–, el emocional. Los ideales que propugnaba la psicología atendían al control de uno mismo casi en términos terapéuticos. Los marcos culturales de los que hace uso la psicología son extraídos de la matriz cultural del mercado. Aparece, por tanto, un sujeto que ha de velar por sus inversiones para que, por una parte, los beneficios siempre sean los máximos posibles, y por otra, para que nuestro comportamiento sea lo más *normal* posible. El ideal terapéutico, definido por Illouz, responde a un “vasto intento cultural por inocular en los actores un modo de jugar el juego sin ser aparentemente movidos por él” (p. 137). *Jugar el juego* nos envía directamente a las tesis de Bourdieu. Para Illouz, esta inoculación podría ser un símil de lo que el sociólogo francés entiende por *indiferencia* o ataraxia, esa toma de posición opuesta a la *illusio* o total involucramiento por y para el juego.

Sin embargo –y obviando conscientemente un período de tiempo importante así como asumiendo la pérdida de información que conlleva–, con la irrupción del neoliberalismo, las tesis psicologicistas han de transformarse. El sistema de producción en masa da visos de tambalearse (puesto que ya no se produce en los términos fordistas), el consumo se erige como el estilo de vida normativo y el proyecto de sociedad cimentado en los Estados de Bienestar propios del keynesianismo se hunde con la puesta en práctica de las políticas neolib-



rales propias de gobiernos como el británico o el estadounidense de los años 80. El proyecto neoliberal es el de

una sociedad en la que haya una optimización de los sistemas de diferencia, en la que se deje el campo libre a los procesos oscilatorios, en la que se conceda tolerancia a los individuos y las prácticas minoritarias, en la que haya una acción no sobre los participantes del juego, sino sobre las reglas del juego, y, para terminar, en la que haya una intervención que no sea del tipo de la sujeción interna de los individuos, sino de tipo ambiental (Foucault, 2009, p. 303).

Es entonces el mercado el que impera, el que dicta las leyes. El Estado pasa a un segundo plano, es construido como un subordinado del mercado y como herramienta útil y necesaria para que éste funcione correctamente. Ello no implica la no intervención del Estado sino por el contrario, una intensificación de ésta pero en otra dirección, basada única y exclusivamente en la construcción de un marco lo más laxo posible para las actividades propias del mercado puesto que éste es capaz de autorregularse.

El rechazo del proyecto neoliberal de *sujetar* a los individuos, otorgándole al término *sujeto* toda la significación que Foucault aporta (*sujeto sujetado*), implica también la aparición de un nuevo conjunto de técnicas que piensen y repiensen cuáles son las vías más eficientes para que el conflicto entre trabajador y capitalista pueda ser reconducido de la manera más óptima posible hacia los deseos de la empresa, los cuales, a pesar del paso del tiempo, siguen atravesados directamente por la maximización de beneficios. Para sumergirnos en las técnicas propias de la empresa neoliberal, creemos necesario recalcar las tesis de Frédéric Lordon acerca de la relación existente entre capitalismo y deseo.

## La *epithumogenia* capitalista y la psicología positiva

Frederic Lordon, en *Capitalismo deseo y servidumbre* (2015) analiza bajo un marco teórico que conjuga el análisis estructuralista de las relaciones de producción marxiano con la teoría antropológica de las pasiones spinoziana, cómo el *conatus* de Spinoza impulsa al sujeto hacia su objeto de deseo para determinar que en las sociedades capitalistas este deseo está condensado en el deseo de obtener dinero como fuente de reproducción de las condiciones materiales de existencia. A través de la movilización de las pasiones alegres -las cuales dirá Lordon que están motivadas por el consumo, nosotros consideramos que también por la obtención de estatus, reconocimiento y prestigio social- se consigue el que sujeto sea un completo entusiasta ante las condiciones de explotación a la que se autosomete. Los deseos del trabajador se adecúan a los deseos-amo del empresario de tal forma que los intereses del primero están articulados bajo la lógica de producción y consumo mercantil.

Las tesis de Frédéric Lordon acerca de cómo el capitalismo emocional ha enfocado sus técnicas directamente en la construcción de los *deseos* de las personas, son de especial relevancia para este ensayo ya que nos permite justificar de alguna manera las prácticas actuales que se llevan a cabo bajo los ideales terapéuticos de los que hablaba Eva Illouz así como el auge de la psicología positiva o *coaching*.

Lordon rechaza la idea de servidumbre voluntaria ya que esta servidumbre es, para él, producto de la heteronomía material a la que se ven abocados los individuos en el modelo capitalista, sin embargo, hoy vemos un gran rechazo por parte de buena parte de la población a propuestas como la Renta Básica Universal que otorgaría una independencia económica a toda persona por el hecho mismo de ser reconocida como tal.

Para este afamado personaje del movimiento social francés de la *Nuit debout*, el término *conatus* (propio de Spinoza) sirve como referente principal para el entendimiento de toda su teoría. El *conatus*, o deseo, hace referencia a la fuerza que nos impulsa a hacer algo. Lordon cree, al igual que Spinoza, que el ser es ser si es

un ser de deseo y el término *conatus* no solo hace referencia al deseo sino también al movimiento que conlleva ese deseo –en una clara influencia también de la teoría del habitus de Bourdieu.

No obstante, los deseos no son pulsiones irracionales que responden a una especie de naturaleza humana extendida *ad finitum* a lo largo de un origen primero. Los deseos son construcciones sociales devenidas en función de los contextos históricos y sociales del momento: lo que ayer fue deseado, hoy puede no serlo. Así, Lordon cree que en el espacio social existe una amplia gama de deseos a satisfacer y que las biografías personales de cada uno están siempre atravesadas por la satisfacción de estos deseos.

Nos movemos entonces en los términos de una configuración pasional que remite en última instancia a un eje sobre el que se vertebran las afecciones alegres y las afecciones tristes, fluctuando a su vez entre espacios intrínsecos y extrínsecos. Lo que trata de establecer Lordon es una conexión histórica entre los diferentes procesos productivos y el deseo, así como la maleabilidad de este último. Observa, por ejemplo, que durante la etapa fordista, la existencia de afectos tristes como el “aguijón del hambre” del que habla Marx, fueron correspondidos a su vez en un momento determinado, con la añadidura de afectos alegres que proporcionaba el acceso al consumo. Los deseos del asalariado, los cuales se centraban básicamente en la reproducción material, eran además amplificadas a través del acceso al consumo. Sin embargo, el aguijón del hambre, aunque suponía un afecto intrínseco (puesto que se desarrollaba en el interior del trabajo), como se ha dicho, correspondía a un plano triste ya que las míseras condiciones laborales apenas ofrecían un margen de maniobra a los trabajadores. Y el acceso al consumo, aunque a su vez se correspondía al plano de los afectos alegres, remitía finalmente a un afecto extrínseco al producirse fuera del seno del trabajo.

El objetivo de la empresa neoliberal, según Lordon, es producir afectos alegres intrínsecos. Lo que supone que es la actividad misma la que hace falta reconstituir objetivamente e imaginariamente como fuente de alegría. Y es aquí donde la maleabilidad de los deseos juega un papel fundamental de la mano de las técnicas de *coaching* puesto que este trabajo de producción de afectos alegres intrínsecos, de la reproducción de los deseos de la empresa en los deseos de uno mismo viene en gran parte dado en la actualidad por todo el aparato psicológico que sigue actuando en el seno de las empresas.

En la sociedad capitalista, la amplia gama de deseos se encuentra atravesada por un *régimen de deseos* hegemónico; el capitalista. El término que utiliza el sociólogo francés para hacer referencia a este régimen de deseos es *epithume*:

Hablar de *epithume* es otra manera de recordar que las estructuras objetivas como ya lo había señalado Bourdieu, se prolongan necesariamente en estructuras subjetivas, y que las cosas sociales externas existen también necesariamente bajo la forma de una inscripción en las psiquis individuales (...) entre la multiplicidad de las estructuras sociales, aquellas que tienen que ver con las relaciones sociales del capitalismo han adquirido una consistencia y una centralidad que las constituyen en el principio organizador de la mayor parte de la vida social (Lordon, 2015, p. 67).

Lo que consigue la *epithume* capitalista no es agotar la infinitud de deseos que existen en la vida social, que por otro lado es prácticamente imposible. Lo que es capaz de conseguir es que nuestros *conatus*, o la mera acción de desear algo, devengan mayoritariamente del régimen de deseos que propone el sistema capitalista.

La empresa neoliberal observa, por tanto, que una vez que los individuos han configurado sus habitus partir de este régimen de deseos capitalista, el siguiente paso es que exista una similitud total (colinealidad en términos de Lordon) entre el deseo del trabajador y el deseo del capitalista. Los deseos del capitalista adoptan la forma del deseo-amo, ello significa que no solo buscamos satisfacer nuestros deseos sino que también esperamos que los demás se subordinen a ellos.

La asunción de los deseos de la *epithume* capitalista es un proceso lento por el cual diferentes mecanismos hacen que nuestras praxis acabe alienándose con los deseos-amo. El hecho, por ejemplo, de que el trabajo

esté retribuido, nos acerca al paradigma que ofrece este régimen de deseos ya que la satisfacción de un deseo basal como es el dinero es primordial para que la colinealidad con los deseos-amo sea eficiente. Y casos tan evidentes como la progresiva aceptación –o consentimiento para utilizar la terminología de Lordon– de la flexibilidad así como la propagación de los discursos *optimistas* del *coaching* como ideales modernos de estilos de vida suponen una adopción paulatina y constante de los deseos-amo enmarañados en la *epithume* capitalista.

Si cuando nos centrábamos en el ideal terapéutico como *indiferencia* presentado por Illouz nos acercábamos a una satisfacción de *necesidades* dada por un afecto triste, esto es, la represión emocional o control de uno mismo. La empresa neoliberal, que es consciente de que este control de uno mismo no es suficiente para cumplir sus objetivos, apuesta por una reformulación de los preceptos de la actividad para que ésta ya no solo se aleje de la *indiferencia*, sino que sea devuelta al campo de la *illusio*. No solo tenemos que alegrarnos por los beneficios que nos ofrece el trabajo (consumismo, satisfacción del deseo basal *dinero*) sino que nos tiene que gustar la actividad que ponemos en práctica (tanto la intrínseca como la extrínseca). La *epithumogenia* capitalista trata de acercar el ideal terapéutico a los afectos alegres, a que nuestros deseos se coalineen con los de la empresa porque si a la empresa le va bien, a nosotros también. La lógica podría ser la siguiente: si yo hago mi tarea correctamente y ello implica una alegría para mí y para los otros, el hecho de que el amo esté alegre ya será un síntoma de alegría para mí puesto que yo he sido la causa de ésta. Los deseos de mi amo son por tanto mis deseos, los deseos de la empresa neoliberal son los deseos del asalariado.

Hablar de *illusio* y de *epithume* podría indicar dos nombres para una misma cosa. Sin embargo, Lordon (2015) recalca esta diferencia para señalar que en la *epithume*

[Aun] abarcando sin duda cosas muy semejantes, a saber las propias fuerzas motrices del compromiso en el juego, no deja de conservar como efecto distintivo el hecho de marcar mejor hasta qué punto este “interés” es en último análisis, y conforme a la ligazón orgánica del interés y del *conatus*, una cuestión de *deseo*, y por consiguiente, de afectos (p. 68).

Todo este intento de poner en marcha los afectos alegres intrínsecos viene aupado por muchos de los preceptos que postula la psicología positiva así como el *coaching*. Prácticas en las que se trata de buscar una motivación interior en la actividad, donde lo que se busca es la reorientación del trabajador a unas estructuras de pensamiento totalmente acopladas con los deseos de la empresa y donde se rechazan a los trabajadores que se resignan o a aquellos que se involucran demasiado. El objetivo no es la escasez ni el exceso, sino el alineamiento entre los deseos.

## Del *coaching* capacitador al *coaching* dominador

Los *coaches* (o entrenadores) “ayudan a la gente a desempeñar tareas”<sup>3</sup> (Hackman y Wageman, 2005, p. 269). Desde esta definición genérica, se elabora el discurso del *coaching* como un proceso de capacitación en destrezas. Sin embargo, donde centraremos nuestra atención -y toma a día de hoy especial envergadura- es en el seno de las organizaciones, espacio en el que pretende fomentar unas relaciones establecidas como “óptimas” entre líder y liderados.

Podemos ejercer una distinción elemental entre el *coaching* centrado en la figura del directivo frente a aquel basado en el equipo de trabajadores.

<sup>3</sup> Traducción propia.

En torno al mencionado directivo existe un *coaching ejecutivo*, definido como una relación de ayuda entre un cliente con un cargo de dirección en una organización y un consultor, tomando como objetivo que el primero consiga sus objetivos de liderazgo mejorando la efectividad de su organización (Kilburg, 1996)

El ejecutivo en su afán de la lógica de maximización de la productividad, recurre al coaching para ser enseñado en las técnicas que le permita la mejor obtención de sus objetivos a través de la instrumentalización de aquellos a los que dirige. Sin embargo, -en su “optimización” del ejercicio del liderazgo- el propio líder se subordina a la lógica del coaching, revistiéndose de esas claves impuestas de motivación, emociones y sinergias en el entorno de trabajo.

Entre los elementos que deben ser tenidos en cuenta por un “líder de equipo” se encuentra la estructuración del equipo y el establecimiento de metas, la organización de los recursos, ayudar a miembros concretos a fortalecer sus contribuciones personales y trabajar con el equipo al completo (Hackman y Wageman, 2005). Basándose las funciones del líder en ser capaz de llevar al estado más “óptimo” la actuación en equipo, con la pretensión obtener los mejores resultados posibles (Hackman y Wageman, 2005). Todo ello implica que el *connatus* del líder de equipo tiene como finalidad establecer sus deseos como propios para los subordinados, siendo capaz de intervenir ante las posibles disfuncionalidades del equipo frente a esta premisa de trasfondo básica pero siempre presente.

El otro planteamiento viene de la mano del *coaching de equipo*, que se centra en las funciones del coaching aplicado dentro del propio grupo, y donde se señalan los momentos y circunstancias concretas en los que las “intervenciones” van a conseguir más eficazmente los efectos deseados en aras de un mayor “rendimiento” (Hackman y Wageman, 2005).

Los planteamientos recientes en el área del *coaching* ponen su énfasis en esta corriente, centrando su atención en la “gestión humana” orientada a “responder a los problemas críticos de la empresa, como retención de clientes, aumento de la productividad, mejoramiento de la calidad o reducción del ciclo productivo, para lo cual sus actividades deben concentrarse en apoyar el desarrollo de capacidades organizacionales”, todo ello afincado en el modelo flexible toyotista (Hernández, Giraldo y Valencia, 2006).

Los equipos de trabajo para ser considerados como tales deben ser grupos reales, con tareas comunes y roles especializados, operando en el seno de un sistema social contextual más allá del propio grupo -tanto fuera como dentro del organismo-, tanto si la duración de los mismos es temporal como semi-permanente (Hackman y Wageman, 2005). La propia consideración del grupo de trabajo como tal, implica en su significación la existencia de un grupo mayor respecto al que a su vez se encuentra subordinado en la totalidad de los casos, donde los cauces de las relaciones deseo-amor se hacen efectivos a través del conjunto del esquema organizativo.

Por tanto, las dimensiones consideradas como definitorias de la eficacia del equipo son la productividad, la mejora de las capacidades de trabajo en equipo y el aprendizaje individual (Hackman y Wageman, 2005). Se pone en evidencia un sistema de retroalimentación al que se le otorga especial importancia, puesto que implica un potente proceso de fortalecimiento de la interiorización del deseo-amor establecido para el conjunto del equipo, señalando y pretendiendo corregir a todo aquel que se desvíe de él.

Resulta importante incidir en la concepción de partida de la psicología motivacional, realizando una distinción entre motivación intrínseca y extrínseca, surgiendo la primera desde el propio individuo y la segunda a partir de elementos externos al mismo. Por ello se afirma que los recursos laborales o ejercen un papel de motivación intrínseca -fomentando ese crecimiento, aprendizaje y desarrollo- o tienen un rol instrumental para conseguir las metas laborales a través de esa motivación extrínseca (Bakker, Schaufeli, Leiter y Taris, 2008). La concepción psicológica de una división atomizadora que separa las motivaciones que parten del individuo frente a las de su contexto resulta criticable una vez ponemos en evidencia cómo dicha motivación “intrínse-

ca” parte necesariamente del contexto social, donde las metas quedan apropiadas por parte de los dominados en el juego de la dominación simbólica.

Se plantea que los trabajadores motivados ejercen mejor su labor debido a que “(1) suelen experimentar emociones positivas [...]; (2) experimentan mejor salud psicológica y física; (3) crean su propio trabajo y recursos personales; y (4) trasladan su implicación a otros.”<sup>4</sup> (Bakker *et al.*, 2008, p.193). Donde se juega con la salud atendiendo a ese predominio de la psicología positiva, a una medicalización de la sociedad, a una implicación presuntamente autónoma que realmente se rige bajo el interés encauzado y que además sirve de influencia para subsumir al resto a la misma servidumbre. Siendo, además, los trabajadores más implicados quienes obtienen como recompensa mejores salarios y son capaces de satisfacer mejor a los clientes (Bakker *et al.*, 2008), recompensando y fortaleciendo la relación de dominación a través del fortalecimiento del vínculo de servidumbre del deseo en el ámbito laboral bajo la concepción capitalista.

El *coaching* que aborda el esfuerzo es motivacional en su carácter; sus funciones son las de minimizar el parasitismo o la “holgazanería social” y construir un compromiso común para el grupo y su trabajo. El *coaching* que aborda la estrategia de ejecución es consultivo en su carácter; sus funciones son las de minimizar la implementación o ejecución irracional de tareas funcionales rutinarias en entornos inciertos o cambiantes y promover la invención de vías de procedimiento en el trabajo que estén especialmente bien alineadas con los requisitos de la tarea. El *coaching* que aborda el conocimiento y la capacidad es educativo en su carácter; sus funciones son las de minimizar el peso de las contribuciones ineficientes y fomentar el desarrollo del conocimiento y la capacidad de los miembros.<sup>5</sup> (Hackman y Wageman, 2005, p. 273).

El planteamiento de Hackman y Wageman (2005) llega a denostar al propio trabajador que no se ajusta a los deseos impuestos desde la lógica capitalista con respecto a su empleador, atendiendo a todo aquello clasificado como “disfuncional”, haciendo uso de términos como “parasitismo”, “holgazanería”, “irracionalidad” o “ineficiencia”.

Sin embargo, Bakker *et al.* (2008) también señalan como relevantes a aquellos “adictos al trabajo”, que se niegan a desconectar del trabajo incluso fuera de éste, es por eso que quedan diferenciados de los “trabajadores comprometidos”, que trabajan duro, se involucran y se encuentran felizmente absortos por su trabajo, pero carecen de ese impulso obsesivo. El exceso de compromiso, en esa medicalización de la sociedad, supone a un trabajador que es negado como apropiado para el ejercicio de su función, es enfermo y disfuncional. Este adicto al trabajo se diagnostica como infeliz, asocial y poniendo en riesgo su propia salud.

## Medicalización del trabajador “disfuncional”; el síndrome *burnout* o del trabajador quemado

El *burnout* es definido a partir de tres elementos: el agotamiento emocional -donde se percibe que se ha dado todo lo que se debía dar de uno mismo-, la despersonalización -objetivizando al cliente, en vez de tratársele como a una persona- y la falta de autorrealización -poniendo en evidencia concepciones negativas de uno mismo respecto al desempeño laboral-. (Cordes y Dougherty, 19993)

Se considera esencial la existencia de estos tres componentes como necesarios para que se pueda considerar *burnout*, sin ejercer una reflexión profunda respecto a los antecedentes sobre los que surge, convirtiéndolo-

---

<sup>4</sup> Traducción propia.

<sup>5</sup> Traducción propia.



se el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal en conceptos reificados (Ruiz y Ríos, 2004), abordados desde una perspectiva atomista en vez de ser considerados en conjunto.

Cordes y Dougherty (1993) plantean el síndrome del trabajador quemado como un tipo de estrés laboral concreto, basándose en la definición del estrés propuesta por McGrath y Schuler, donde se trata de una condición donde el individuo confronta “una oportunidad, restricción, o demanda sobre ser/tener/hacer lo que uno desea y cuya resolución es percibida como incierta, pero que conducirá a importantes resultados”<sup>6</sup>. Cabe destacar el deseo como elemento esencial, implicando el estrés como incapacidad de llevar a cabo dichos deseos, pero siempre atendiendo al resultado.

La literatura respecto al empleo emocional se centra en el servicio de atención al cliente, donde el control emocional es especialmente necesario -así Hochschild diferencia entre trabajos emocionales y no emocionales- cuyo análisis empírico ha otorgado resultados contradictorios puesto que diferentes y numerosas investigaciones han dado cuenta de que los empleados que tienen contacto directo con personas no presentan necesariamente mayores niveles de agotamiento con respecto al resto (Maslach y Goldberg, 2001).

Hochschild (1983; citado por Maslach & Goldberg, 2001) propone que el trabajo emocional se rige por dos procesos, la actuación superficial, donde se fingen y esconden emociones respecto a una situación adecuada, y la actuación profunda, que se centra en el propio control de pensamientos y sentimientos internos conforme a las normas estipuladas para pretender sentirlos como propios. Es por ello que Hochschild (1983; citado por Maslach y Goldberg, 2001) propone esa actuación superficial como la causa de la falta de satisfacción con el propio empleo, mientras que la actuación profunda produciría satisfacción, advirtiendo en contra del uso de las emociones de los empleados como mercancía. Advertencia que nos hace reflexionar en este escrito acerca de la manera en la que la gestión empresarial ha sufrido un proceso de psicologización, donde se ha hecho caso omiso a la propuesta de Hochschild. Por tanto, Maslach y Goldberg (2001) plantean que el campo de la investigación respecto a la emoción en el trabajo ha sugerido el uso de entrenamiento en actuación profunda con el fin de que los trabajadores “se ajusten a sus situaciones de trabajo”.

Desde el marco que propone la psicología positiva, el trabajador quemado posee poca activación y placer (Maslach y Schaufeli, 2001). Es decir, no está disfrutando de las relaciones de dominación a las que se ve subsumido desde el paradigma capitalista, no siendo lo suficientemente fuertes o eficaces como para que se integre en la propia actividad laboral como deseo.

Hay razones tanto filosóficas como pragmáticas que subyacen al énfasis predominante respecto al individuo, incluyendo nociones de causalidad y responsabilidad individuales, y la asunción de que es más fácil y barato cambiar a las personas que a las organizaciones (Maslach & Goldberg 1998)<sup>7</sup>. (Maslach y Schaufeli, 2001, p.418)

Voces como las de Maslach y Schaufeli (2001) ponen en evidencia que es necesario plantear una expansión del marco teórico, criticando los numerosos estudios e intervenciones enunciadas centradas en torno al individuo, donde es necesario dar cuenta del contexto en el que se desenvuelve, superando la división atomista de ambos aspectos. Esas intervenciones sobre el individuo se centran en acciones como la destitución del trabajador del trabajo, el fortalecimiento de recursos internos o el de comportamientos (Maslach y Schaufeli, 2001). O estrategias medicalizadoras que “han tenido en cuenta el burnout como una conglomeración de trastornos psicológicos” donde ocurre que “se pretende dar una solución eficaz con técnicas que se han utilizado para cada uno de los trastornos, pero insertándolo en un paquete de tratamiento” (Ruiz y Ríos, 2004).

---

<sup>6</sup> Traducción propia.

<sup>7</sup> Traducción propia.



Siendo la solución desde la organización propuesta por Maslach y Schaufeli (2001) no mucho mejor, afirmando la necesidad de intervención en favor de la participación laboral y el compromiso con la organización, una intervención que permite la relación más cercana con las metas de la misma, fortaleciendo al fin y al cabo la dominación.

## **Emprendimiento; la promesa de alcanzar el deseo**

A pesar de la diversidad de definiciones propuestas respecto al concepto de emprendimiento, la propuesta de Lumpkin y Dess (1996) consiste en caracterizarlo a partir del acto central de una nueva entrada, a partir de la cual la orientación emprendedora refleja la manera en la que se expande dicha entrada.

Se considera el emprendimiento como esencial dentro de la visión capitalista neoliberal, donde incentiva “la expansión de negocio, el progreso tecnológico y la creación de riqueza<sup>8</sup>” (Lumpkin y Dess, 1996, p. 135). Teece (2007) se aventura a afirmar que estamos ante un “capitalismo emprendedor gerencial”, implicando la importancia de la dirección y el emprendimiento en el seno del capitalismo de nuestros días.

Es necesario señalar que el emprendimiento no sólo aparece en el seno de personas o pequeños grupos independientes, sino que también es un elemento característico de las firmas ya establecidas, aspirando los primeros a aumentar su capital y convertirse en los segundos.

De esta manera, se distinguen como rasgos esenciales en la orientación emprendedora de una firma ya establecida; la autonomía, la innovación, la asunción de riesgos, la proactividad y la agresividad competitiva (Lumpkin y Dess, 1996). Pasaremos a centrarnos en cada uno de estos rasgos uno por uno.

El discurso generalizado en la literatura del emprendimiento se llena de historias de autonomía, de autodefinición, donde el individuo lucha contra el mundo introduciendo en el mercado su idea de producto. Incluso en contra de la inhibición que proporcionan los superiores y los procesos de la propia organización (Lumpkin y Dess, 1996), un relato del individuo “de mentalidad independiente” contra el mundo, en busca de llevar a cabo sus deseos de éxito sin entender la dependencia real de sus deseos con respecto al mundo en el que vive, con respecto a los relatos capitalistas neoliberales. Es por ello que la literatura del emprendimiento afirma que la creación y el descubrimiento de oportunidades se origina desde el “cerebro correcto”, aquél que posee las capacidades individuales cognitivas y creativas adecuadas (Teece, 2007)

En contraposición, es necesario señalar cómo gran parte de la literatura analítica del emprendimiento excluye las propuestas que finalizan sin llegar al puerto de emerger como una firma establecida, donde se cae en una selección de casos de únicamente empresas o emprendedores exitosos emergentes (Davidsson y Honig, 2003)

La “destrucción creativa” schumpeteriana pone en evidencia el proceso de creación e introducción innovativa de nuevas ideas en el mercado para propiciar el crecimiento empresarial, cambiando los recursos de manos (Lumpkin y Dess, 1996) en una situación de desequilibrio, frente a la propuesta de Kirzner, que concibe esa innovación como mecanismo que permite volver a un equilibrio (Teece, 2007). Cayendo ambos discursos bajo la premisa central del equilibrio del mercado como elemento esencial de la economía capitalista neoliberal.

---

<sup>8</sup> Traducción propia.

Frecuentemente, el emprendimiento se concibe predominantemente a partir de la toma de riesgos -refiriéndose en el campo financiero a la posibilidad de obtener resultados negativos, pérdidas- consonante con las nociones de endeudamiento y el fuerte compromiso de recursos, buscando obtener un gran volumen ganancial a cambio (Lumpkin y Dess, 1996). Aunque la toma de riesgos resulta variable -donde podría argumentarse que todo tipo de proyectos empresariales implican algún grado de riesgo-, donde las firmas toman riesgos mayores que un pequeño emprendedor no podría tomar (Lumpkin y Dess, 1996). Se trata sin duda de la explotación de la promesa de obtener capital, poniendo en riesgo la integridad del emprendedor, y donde el perjuicio no se distribuye de manera equitativa en el conjunto de éstos, sino que afecta especialmente a los pequeños emprendedores con promesas desde el discurso neoliberal que jamás son cumplidas.

Se propone como necesaria la proactividad, como toma de iniciativa, anticipando la demanda futura (Lumpkin y Dess, 1996), por tanto, anticipando el deseo de la población como consumidora antes de que se concrete como efectivo. Sin embargo, desde las propias propuestas del emprendimiento se percatan de que no todas las ideas nuevas en manos de pequeños emprendedores se presentan como exitosas, mientras que si esa misma idea es llevada a cabo por una grande firma tiene más posibilidades de abrirse hueco (Lumpkin y Dess, 1996). Claramente, las grandes empresas poseen mayores recursos tanto para analizar y anticipar dónde está el deseo de la población como consumidores, como para fomentar el deseo respecto al producto -como puede ser a través de las campañas publicitarias.

Mientras tanto, la agresividad competitiva recoge constante lucha contra los competidores para mejorar su posición respecto a los rivales (Lumpkin y Dess, 1996). Es decir, una lucha en el campo empresarial por conseguir canalizar el deseo con mayor éxito que el resto de actores utilizando todo un amplio arraigo de estrategias.

En suma, el emprendimiento es el claro signo del “esclavo del deseo”, donde a partir de la promesa de la posibilidad de obtener capital -no sólo económico, sino también social- se endeuda, se torna en merced de sus deseos a través de los mecanismos de dominación. Donde el amo resulta ser tanto el financiador como el propio mercado -a través de la aceptación o rechazo de esta “nueva entrada”. Por tanto, el emprendedor -no como individuo, sino en su concepción más genérica- busca que su propuesta sea capaz de suscitarse como fin de deseo, que sea capaz de canalizar en ella el deseo. Sirviendo a su vez como medio para que el emprendedor consiga su deseo propio, la obtención de capital como medio.

Shane (2000) pone en duda la asunción de una igualdad de posibilidades ante el descubrimiento de oportunidades de emprendimiento. Una vez quedan desechadas las propuestas esencialistas -donde se establecen una serie de elementos determinantes intrínsecos al individuo para discriminar si es o no capaz de captar dichas oportunidades-, se propone como esencial el conocimiento previo que se posee en el campo de emprendimiento, donde se descubrirán más oportunidades en los sectores que conocen bien, antes que en aquellos objetos de mayor popularidad (Shane, 2000). Estas implicaciones resuenan con la propuesta de Bourdieu respecto a la reproducción del capital cultural, donde las clases altas ejercerán un mejor desenvolvimiento de este campo, al poder entender mejor las oportunidades que otorga el mercado (Bourdieu, 1999a), y, por tanto, no se obtienen los mismos resultados a partir del emprendimiento en la totalidad de los casos, sino que existe diferencia de oportunidades atendiendo a la clase social.

Es por ello mismo que Davidsson y Honig (2003) concluyen que las medidas de actuación que debería promover el gobierno con el fin de fomentar las actividades emprendedoras deberían ser la facilitación de capital social y cultural, de espacios donde poder establecer comunicación con posibles financiadores o fuentes de información y recursos. Medida no menos criticable, puesto que sigue subsumiéndose al juego propuesto desde las clases altas, sigue en la lógica capitalista que otorga de esperanza al emprendedor, dejándose llevar por la promesa del éxito.

## Conclusiones

A partir de la flexibilización del modelo capitalista, el trabajador debe encontrarse en búsqueda constante de la oportunidad que le permita mejorar su posición en la carrera por el ascenso social. Y es por ello que, ante la esperanza de la posibilidad de mejora en sus condiciones relacionales, percibe todo cambio como oportunidad, ante la cual cada uno debe individualmente amoldarse y maximizar cualquier posible beneficio. El empresario de sí mismo es dotado de agencia en el paradigma neoliberal, donde busca exprimir su eficacia en el *campo* del mercado, en un mercado donde se presupone igualdad de oportunidades, donde se afirma que voluntad implica éxito.

De esta manera, los principios de la psicología positiva toman especial relevancia, sirviendo de soporte a partir del cual se articulan los argumentos que apoyan los presupuestos de responsabilización del individuo. La hegemonización de las propuestas de la psicología de la emoción, de la motivación y de la psicología de las organizaciones, otorgan los cimientos sobre los que se construye una psicologización de la empresa con el principal fin de obtener el mayor rendimiento posible del trabajador.

Las técnicas que pone en práctica la psicología para la reformulación de los deseos de los trabajadores y, por ende, la transformación de sus *habitus* a través del control emocional, invita a que reflexionemos sobre el papel preponderante que tiene la psicología en el seno de las empresas así como la reproducción de la dominación que su puesta en práctica conlleva. La normalización de la vida a través de ciertas pautas comprobadas *científicamente* como buenas y la sucesiva aparición de comportamientos *anormales*, alude a un proceso en el que las reglas que dictamina el capitalismo emocional son las que configuran a una persona como apta para un trabajo.

De esta manera se alecciona al trabajador, de una manera no fácilmente visible pero con un grado de penetración inaudito, a los principios normativizados del capitalismo y luego, concretamente, a los principios de la empresa. Empleado y empleador establecen una relación donde se pretende olvidar el vínculo intrínseco que les une, una relación de dominado y dominante, donde uno posee la manera de dotar de los medios necesarios para su subsistencia al otro en la sociedad capitalista. Principio que parece olvidarse bajo la presuposición del trabajador flexible que ante el término de una relación laboral puede obtener otra mediante el vaivén azaroso del mercado de trabajo. Todo ello invisibiliza los términos reales bajo los que subsumen la totalidad de relaciones entre empleado y empleador, donde el primero ve supeditados sus deseos a ser capaz de cumplir los deseos a merced del segundo.

Así, y llegados a un punto en el que la maleabilidad directa supone ciertos conflictos que la empresa neoliberal no está dispuesta a correr, parece interesante plantear como hace Lordon la transformación de los deseos a merced del capitalismo emocional. Sin que el trabajador tenga que verse constreñido por los límites que le impone su actividad, actuar en las condiciones previas al consentimiento e inducir una serie de deseos pares a los que propone la empresa neoliberal implica que el sujeto ya actuará con predisposición a los deseos de la organización. El consentimiento, como afecto alegre, permite al proyecto neoliberal gobernar *con amor* como señala Lordon, dejando atrás todos los procesos de coacción y violencia cuyas consecuencias indeseadas para la empresa capitalista fueron palpables en un periodo de tiempo.

Estos preceptos del capitalismo neoliberal psicologizado tiene como consecuencia técnicas y discursos con fines muy concretos, entre los que hemos analizado el coaching, el emprendimiento y el síndrome del trabajador quemado. El coaching como herramienta permite -al puesto directivo- gestar, implementar y fortalecer los procesos de encauzamiento del deseo de los dirigidos para que estén conformes con los del empleador, donde el rendimiento y la eficacia con respecto a la productividad son las metas esenciales. Los discursos del emprendimiento se traducen en dotar de esperanza en una sociedad de presupuesta igualdad de oportuni-

des, donde quedan acalladas las voces de los emprendedores que han fracasado, y sólo quedan mostrados los discursos de los ganadores del juego capitalista de la verdadera desigualdad estructural de oportunidades. Por último, la normativización también llega a medicalizar al trabajador por no estar a gusto con su empleo, por no aceptar de manera sumisa su posición de dominado, eso lo convierte en enfermo y, por tanto, lo estigmatiza.

## Bibliografía:

- Alonso, L.E. & Fernández, C.J. (2016). La burocracia neoliberal y las nuevas funciones de las normas. *Encrucijadas*
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Bauman, Z. (2009). *Tiempos líquidos*. Barcelona. Ensayos TusQuets.
- Bourdieu, P. (1999a). *El sentido práctico*. Madrid. Siglo XXI.
- (1999b). *Meditaciones Pascalianas*. Barcelona. Anagrama
- (2008). "Las estrategias de conversión" [extractos], en M Fdez. Enguita. *Sociología de la educación*. Barcelona. Ariel. Pp 93-115.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39.
- Cardona, M., Montez, I., Vázquez, J., Villegas, M. and Brito, T. (2007). Capital Humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. *Cuadernos de Investigación*, 56.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Davidsson, P., & Honig, B. (2003). The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. *Journal of business venturing*, 18(3), 301-331.
- Ferreira, M. (2013). Cuerpo, emociones y crisis: una perversión "terapéuticas". *Intersticios*, 4.
- Foucault, M (2016). *El nacimiento de la biopolítica*. Madrid. Akal.
- Illouz, E. (2010). *La salvación del alma moderna: terapia, emociones y la cultura de la autoayuda*. Katz: Madrid.
- Hackman, J. R., & Wageman, R. (2005). A theory of team coaching. *Academy of Management Review*, 30(2), 269-287.
- Hernández, E. (2016). *Los límites del deseo: instrucciones de uso del capitalismo del siglo XXI*. Madrid. En clave intelectual.
- Hernández, G. C., Giraldo, C. M. Á., & Valencia, J. C. N. (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. *Cuadernos de Administración*, 19(32).
- Kilburg, R. R. (1996). Toward a conceptual understanding and definition of executive coaching. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 48(2), 134.
- Lordon, F.(2015). *Capitalismo deseo y servidumbre*. Buenos aires. Tinta limón.
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. (1996). Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of management Review*, 21(1), 135-172.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Sennett, R. (2015). *La corrosión del carácter*. Barcelona. Anagrama.
- Shane, S. (2000). Prior knowledge and the discovery of entrepreneurial opportunities. *Organization science*, 11(4), 448-469.
- Shenhav, Y. (1999). *Manufacturing rationality: The engineering foundations of the managerial revolution*. Oxford. Oxford University Press
- Spencer, J (1999). *Quién se ha llevado mi queso*. Madrid. Empresa Activa.
- Ruiz, C. O., & Ríos, F. L. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Int J Clin Health Psychol*, 4(1), 137-60.
- Teece, D. J. (2007). Explicating dynamic capabilities: the nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance. *Strategic management journal*, 28(13), 1319-1350.