

CAPÍTULO VI

EL EFECTO DE LAS ORGANIZACIONES CON PERSONALIDADES PANÓPTICAS EN EL CLIMA LABORAL

Mgs. Yadir Mariuxi Armas Ortega

Docente titular
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad ECOTEC

Introducción

La Real Academia Española, define el término personalidad como “La diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra”. Extrapolando este concepto a las organizaciones, se puede decir que cada organización, al ser un sistema vivo, posee su propia personalidad, la cual se manifiesta a través de: sus acciones; políticas; procedimientos; interacciones, esto trae consigo una constante influencia mutua entre las personas que la conforman. Para la autora, la personalidad de la organización es vista como el conjunto de particularidades que constituyen a cada organización y la distinguen de otra.

Las organizaciones se forman, desarrollan y sucumben de la mano de las personas, sin las cuales, no son más que *ideas* de lo que debería ser una organización. Son

las personas quienes le dan vida a la misma, las que la configuran y definen, son ellas quienes, por medio de su aporte, marcan el éxito o no de la organización. Siendo así, la actual preocupación de los directivos hacia lo que hoy denominan sus *colaboradores y socios estratégicos* es apenas comprensible.

Durante mucho tiempo, se midió el éxito de las organizaciones por su capital financiero, los activos físicos eran más relevantes entonces, sin embargo, con el transcurrir de los años, el capital intangible fue tomando relevancia, ese capital comúnmente denominado *capital intelectual*, está conformado - no solo- por el capital de talentos de la organización, sino también, por el capital interno y externo, tales como el prestigio; la relación con proveedores; clientes, una amalgama de factores que toman relevancia y marcan la diferencia entre el éxito de una empresa y otra, en el entorno actual.

Así como en cada hogar se determina y define las políticas que lo estructuran y moldean sus comportamientos, también las organizaciones marcan - de varias maneras- su forma de ser, sus políticas, el cómo desean tratar a su gente. Estas líneas de actuación suelen verse expresadas formalmente a través de las políticas de la organización y evidenciadas en su cultura organizacional. Para (Chiavenato, 2007) “El único camino viable para cambiar a las organizaciones es cambiar su cultura _ es decir - cambiar los sistemas dentro de los cuales viven y trabajan las personas.” Por lo tanto, la cultura organizacional se convierte en un factor endógeno¹ determinante, de allí que encuentran respaldo el sinnúmero de temores que se suelen experimentar al interior de las organizaciones cuando se avecinan cambios en la línea jerárquica superior, bien se podría hacer referencia a la frase “cambia la cabeza, puede cambiar todo”.

¿Pero qué sucede cuando el ideal de empresa ha sido estructurado bajo una mirada panóptica determinada?, ¿Qué incidencias tiene en el clima laboral, en el nivel de

¹ Se entiende por *factores endógenos* a aquellos que provienen del interior de la organización, afectándola de una u otra manera.

motivación, etc.?, ¿cómo se viven los procesos de comunicación entonces?, para responder estas interrogantes, es conveniente iniciar comprendiendo el origen del término, de allí la pregunta ¿Qué es un sistema panóptico?

Personalidad panóptica- concepciones básicas.

Paul Michel Foucault- filósofo francés (1926 -1984) inspirado en el proyecto de Jeremy Bentham y su obra *Panóptico* (1791) situó “en el siglo XIX la fundación de la *era del* panoptismo y la configuración de las sociedades del encierro”. (Biblioteca Mayor, 2016). Conociendo que- si bien es cierto, la concepción inicial del panóptico existió con anterioridad²; reconoció en Jeremy Bentham al autor de una “tecnología de poder³ específica para resolver problemas de vigilancia” (Varela & Alvarez, 1979). Tecnología que Bentham identificaba como la gran innovación para ejercer bien y fácilmente el poder.

Jeremy Bentham (1748- 1832), fue un *niño prodigio*⁴, filósofo, la figura más emblemática de la *corriente utilitarista británica clásica*⁵, dedicó su atención al tema de la reforma penitenciaria, ideando lo que consideraba *la cárcel perfecta*. Su proyecto fue enviado en “1791 al señor Garram de Coulon, miembro de la Asamblea Legislativa y de una comisión nombrada para la reforma de las leyes criminales” (Varela & Alvarez, 1979). Esta <cárcel perfecta>, denominada *Panóptico* en cuya presentación inicial Bentham, la definió como el “Establecimiento propuesto para guardar a los presos con más seguridad y economía, y trabajar al mismo tiempo en

² “Uno de los primeros modelos de esta visibilidad aislante había sido puesto en práctica en la Escuela militar de París en 1755 en lo referente a los dormitorios” (Varela & Alvarez, 1979)

³ El poder es definido por la (Real Academia Española, 2016) como “Tener expedita la facultad o potencia de hacer algo”; “Tener la facilidad, tiempo o lugar de hacer algo”

⁴ “A los tres años leía tratados, tocaba el violín... A los cinco, estudiaba latín y francés. Hijo de una familia acomodada, estudió primero en Westminster School y a los doce años ingresó en la Universidad de Oxford, donde estudió Derecho, empezó a ejercer como abogado a los diecinueve años.

⁵ (Bentham, 1789): menciona que “todo acto humano, norma o institución, deben ser juzgados según la utilidad que tienen, esto es, según el placer o el sufrimiento que producen en las personas”

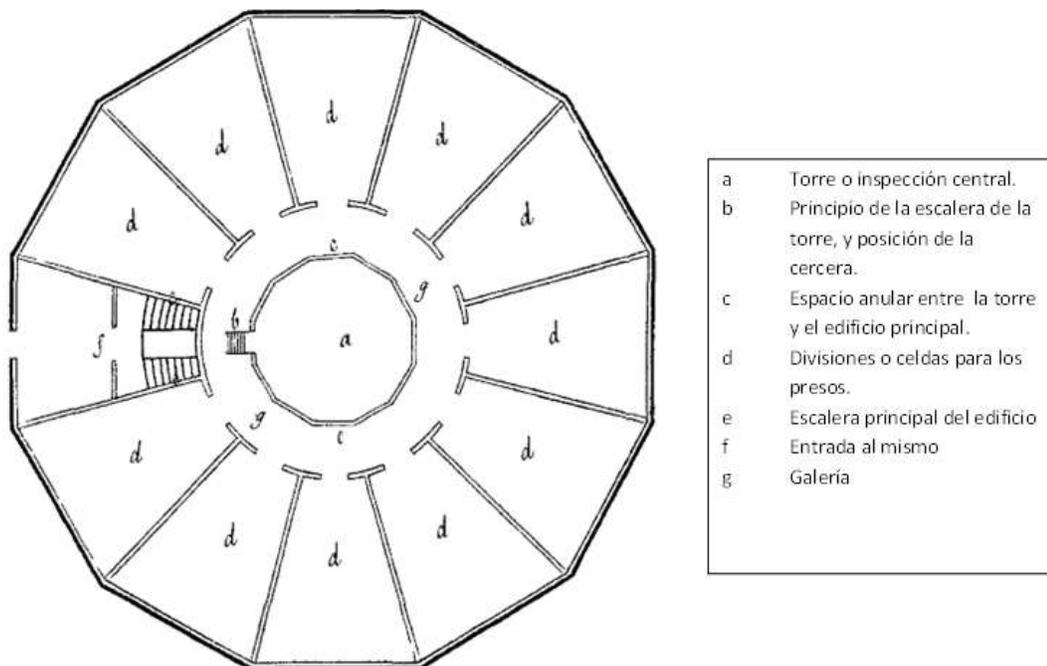
su reforma moral, con medios nuevos para asegurar su buena conducta y proveer su subsistencia después de su soltura” (Varela & Alvarez, 1979).

El Panóptico, sintéticamente constituía un sistema en el que todo era vigilado desde un solo punto sin ser visto, pero que a su vez, mentalizaba al observado del control⁶ continuo, hasta el punto de vigilarse a sí mismo. Sánchez, explica este sistema y menciona:

El panóptico funciona según la diferencia centro -periferia: un centro hacia el cual confluyen todas las celdas de la periferia; las celdas rodean al centro, tomando una forma de corona circular. Cada celda tiene una gran ventana que da hacia afuera del edificio, y otra gran puerta-ventana que da directamente hacia el centro del edificio, de manera que la luz hace que todos los puntos del edificio sean visibles desde su centro. En este centro está colocado un vigía. Este vigía puede ver, en cualquier momento todas y cada una de las celdas periféricas, sin ser visto nunca por nadie. (1997)

Figura 1

Panóptico de Jeremy Bentham



Fuente: (Foucault, 1975, reimpresión 2002)

⁶ El control es definido por la (Real Academia Española, 2016) como: “Comprobación, inspección, fiscalización, intervención”; “Dominio, mando, preponderancia”; “Oficina, despacho, dependencia, etc., donde se controla” ...

Para (Foucault) “El Panóptico es un lugar privilegiado para hacer posible la experimentación sobre los hombres, y para analizar con toda certidumbre las transformaciones que se pueden obtener en ellos”, éste, basa su concepción en invertir el principio del calabozo, ya que en lugar de encerrar; privar de la luz y ocultar; mantiene el encierro y utiliza la *visibilidad como una trampa* pues como bien lo indica en su obra - Vigilar y Castigar- “hace que la vigilancia sea permanente en sus efectos incluso si es discontinua en su acción”; este juego de control, fue ideado por Bentham al sentar como principio “que el poder debía ser visible e inverificable” (el preso desconoce si lo observan todo el tiempo).

Considera también que el Panóptico “puede incluso constituir un aparato de control sobre sus propios mecanismos.” Es así que, congruente con las conceptualizaciones anteriormente evidenciadas, si bien existe la figura de un vigía central que observa y controla a todos en la periferia, pudiendo modificar su conducta; éste a su vez también es fácilmente sujeto de observación, pues su competencia o incompetencia en la labor de control, lo vuelve responsable - observable ante la sociedad.

Al respecto, cabe destacar que como bien se menciona en la obra -Vigilar y castigar- “la disposición de esta máquina es tal, que su *cierre* no excluye una presencia permanente del exterior...cualquiera puede venir a ejercer en la torre central las funciones de vigilancia- y al hacerlo, puede adivinar la manera en que la vigilancia se ejerce”, una suerte de ser susceptible de auditoria externa, que más allá de verificar si se mantiene el orden de las cosas, no deja de comprobar el tipo de labor desempeñada por el vigía.

Para (Varela & Alvarez, 1979) El panoptismo se convierte en la *piedra filosofal* que Bentham deja como legado a la sociedad, su concepción es tan fuerte que es aplicable a todos los ámbitos, y es que más allá de ser considerada como un estilo o diseño de edificio. Como bien lo dice Foucault, es un “*modelo* generalizable de funcionamiento; una manera de definir las relaciones del poder con la vida cotidiana

de los hombres”. Agrega también que “Siempre que se trate de una multiplicidad de individuos a los que haya que imponer una tarea o una conducta, podrá ser utilizado el esquema panóptico.” Es decir, este esquema es aplicable -de la mano con ligeras modificaciones- "a todos los establecimientos donde, en los límites de un espacio que no es demasiado amplio, haya que mantener bajo vigilancia a cierto número de personas”, lo que refuerza el hecho de poder expresarlo como un modelo generalizable de funcionamiento.

Así también, (Sánchez, 1997) al referirse al panóptico, coincide con las teorías expuestas y sostiene que éste es “una maquina abstracta... que puede aplicarse luego a cualquier situación concreta (cárcel hospital psiquiátrico escuela, taller) en que sea necesario *vigilar*” o, en otras palabras, “El panóptico es el diagrama de un mecanismo de poder capaz de venir a integrarse en una función cualquiera”

Si bien es cierto - y desde ciertos puntos de vista-, estas afirmaciones podrían resultar tal vez duras o desalentadoras en la sociedad actual donde, hoy por hoy, se valora los derechos de las personas (fruto de la lucha constante de quienes nos antecedieron) y en líneas generales se podría pensar que el estilo de gestión es otro. La verdad, es que todas las empresas de una u otra manera y en diferentes niveles, han adoptado y adaptado -aun sin saber- un esquema panóptico en su organización al instituir ciertos sistemas de control.

Sin embargo, el control como tal no tiene por qué tener una connotación meramente negativa y de opresión, pues lo negativo se hace evidente en los excesos y abusos del poder que puede nacer del mismo; por supuesto, esto se ve reforzado en ocasiones por quienes estando al mando poseen de forma marcada este tipo de personalidad, la personalidad panóptica, con una mirada radical sobre el control y su uso, o, dicho de una forma más apropiada -su abuso-.

El mismo Foucault menciona en su obra *Vigilar y Castigar*, que el sentido del Panóptico en realidad es *polivalente*, debido a que éste bien puede ser utilizado para “enmendar a los presos, pero también para curar a los enfermos, para instruir a los escolares, guardar a los locos, vigilar a los obreros, hacer trabajar a los mendigos y

ociosos”, que bien “se puede utilizar en hospitales, talleres, escuelas, prisiones... y en cada una de sus aplicaciones permite perfeccionar el ejercicio del poder”, que éste “permite intervenir a cada instante y la presión constante actúa aun antes de que las faltas, los errores, los delitos se cometan...”. Visto desde este punto de vista, bien se podría decir que el sistema⁷ panóptico está de alguna manera siempre en el límite y dependiendo de cómo se lo utilice podría contribuir tanto al bien como al mal, pudiendo hacer más tirano al tirano y más alcanzable un objetivo noble.

Una sociedad disciplinaria

Ahora bien, decir que en la actualidad “todas las empresas de una u otra manera y en diferentes niveles, han adoptado y adaptado -aun sin saber- un esquema panóptico”, no es una aseveración exagerada, prueba de ello resultan: las cámaras de seguridad de los pasillos, los sistemas biométricos⁸, redes sociales, dispositivos de geo-posicionamiento incorporados en su auto y/o celular, soportes remotos en computadoras, etc. Todos los instrumentos utilizados de una u otra forma para el *control; mecanismos de control evolucionados*, que han servido en muchas ocasiones a mentes cuya idea de gestión está ligada fuertemente a esquemas panópticos en el que muchos parten de la concepción de que no se debe desperdiciar un solo segundo de trabajo.

Viene a la memoria, aquellas empresas en la que los dispositivos de GPS son colocados en los vehículos institucionales, para poder identificar su ubicación y el cumplimiento de las rutas establecidas; filas de colaboradores esperando que uno y otro compañero registre su huella; código o equivalente en el sistema de ingreso

⁷ La (Real Academia Española, 2016) define *sistema* como un “Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.”

⁸ “El concepto biometría proviene de las palabras bio (vida) y metría (medida), por lo tanto, con ello se infiere que todo equipo biométrico mide e identifica alguna característica propia de la persona. Biometría es el conjunto de características fisiológicas y de comportamiento que pueden ser utilizadas para verificar la identidad del individuo, lo cual incluye huellas digitales, reconocimiento del iris, geometría de la mano, reconocimiento visual y otras técnicas. La medición biométrica se ha venido estudiando desde tiempo atrás y es considerada en la actualidad como el método ideal de identificación humana.” (Tolosa Borja & Giz Bueno , 2016)

designado; las entrevistas de trabajo antecedidas por rápidas indagaciones en las páginas de redes sociales y qué decir de aquellos jefes que tras una “solicitud de amistad” acceden a notificaciones que evidencian los últimos acontecimientos en la vida de sus subordinados, o peor aún, testimonios colocados en la web en donde abiertamente se expresa situaciones como “Yo utilizo MSpy para controlar a mis empleados, más allá del tema ético lo veo como algo bueno a nivel negocios, ya que al controlar sus teléfonos decanta más quien no hace lo que debe...”⁹, y ello sólo por citar ciertos algunos ejemplos.

El panoptismo, no sólo ha encontrado tierra fértil en las organizaciones. Sánchez, da sustento a esta teoría al mencionar

El diagrama panóptico se difunde por toda la sociedad: en la sociedad en que todos somos permanentemente vistos y vigilados... Se forma la sociedad disciplinaria: << con el panoptismo, tenemos la disciplina-mecanismo: un dispositivo funcional que debe mejorar el ejercicio del poder volviéndolo más rápido, más ligero, más eficaz, un diseño de las *coerciones sutiles* para una sociedad futura>> (1997).

El panóptico, no necesita de un espacio amplio, los límites de espacio se han diluido de la mano del ingenio del hombre, ya no existe esa barrera; lo que hago aquí y ahora, puede ser visto; controlado; criticado; exaltado; juzgado, en cualquier parte del mundo a tan solo un *click* de distancia, como cuando se le llama la atención al colaborador por un comentario vertido en una red social o cuando una foto con el uniforme en la web, es motivo de despido, por no haber acatado un procedimiento interno. La esencia del panoptismo también ha entrado a los hogares, al usarlo constantemente y aplicarlo a los seres queridos; se ve por doquier. Mientras usted lee; estudia; trabaja, puede estar siendo objeto de vigilancia o puede estar monitoreando la actividad de otro y para usted probablemente sea totalmente normal.

⁹ Puede acceder al comentario completo en http://www.elconfidencial.com/tecnologia/2014-03-21/el-gps-democratiza-el-espionaje-parejas-empresas-gobiernos_104368/

Entonces, queda claro que el panoptismo lejos de quedar escondido en memorias de estructuras oníricas concebidas para la represión de la libertad, ha tomado la tecnología como herramienta para potencializar y enmascarar un sistema de control social que ya no conoce límites. A tal punto se ha llegado, que inclusive las representaciones del mismo son vistas con total normalidad: ya es normal trabajar con una, dos, tres cámaras sobre sus hombros; sistemas de seguridad y vigilancia para nuestros hijos más pequeños; “vigilando” a su hijo de días de nacido a través de un monitor (inalámbrico -por supuesto- y así no pierde ningún detalle); deslumbrándose con los primeros días de escuela de su pequeño/ña, viéndolo en línea por la página web institucional- o- ingresando en las aplicaciones de y verificando la conectividad de la persona que decide sea su objeto de control.

Las aplicaciones que ha encontrado el panoptismo son ilimitadas, lo usa el acosador para vigilar a sus víctimas, lo usa el jefe para sentenciar la inactividad de sus operarios, el Estado para mantener el *orden público*¹⁰, lo usa el guardia de la prisión para controlar a los presos, el médico para monitorear a su paciente, usted o yo para incrementar la seguridad en el hogar.

Los sistemas actuales han facilitado la tarea, hoy se cuenta con aplicaciones automáticas en los celulares para acceder a registros de llamada; estadísticas en redes sociales, de visita a su perfil.¹¹ Su vida privada, ahora es pública, los navegadores de internet permite conocer sus gustos y preferencias; y qué decir de los registros satelitales del mundo y del universo en su conjunto. ¡Curiosidad insaciable la del hombre!, se quiere ver y vigilar todo, satélites en el espacio, micro-cámaras en seres vivos –misiones a otros planetas, domótica¹²

¹⁰ Entendido este como una situación o estado de paz y de respeto a la ley de una comunidad.

¹¹ Entendido como el “Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo” (Real Academia Española, 2016)

¹² La domótica es el conjunto de tecnologías aplicadas al control y la automatización inteligente de la vivienda, que permite una gestión eficiente del uso de la energía, que aporta seguridad y confort, además de comunicación entre el usuario y el sistema (Asociación Española de Domótica e Imótica , 2016)

Habrá que reflexionar sobre los pros y contra del panoptismo, de los excesos dados gracias a la tecnología, se ha dado paso a la *sociedad disciplinaria*, cuando se desea esconder algo y se evidencia que el mejor lugar- es precisamente- aquello que está a vista y paciencia de todos. Y quien sabe si existió un momento en la historia en que fuera deliberadamente concebido así... sabiendo que las instancias del control eran y siguen siendo en varios sentidos aún necesarias.

El panoptismo apareció e ingresó a nuestro sistema de creencias de la mejor forma, instaurándose como herramienta y solución al permitirnos separar lo bueno y lo malo; lo adecuado y lo inadecuado; lo productivo y no productivo; lo seguro y lo inseguro; lo normal y anormal; y de allí, orientándonos en cómo actuar dependiendo del juicio emitido. Como bien decía Foucault:

“...de manera general todas las instancias de control individual, funcionan de doble modo: el de la división binaria y la marcación (loco- no loco; peligroso – inofensivo; normal- anormal); y el de la asignación coercitiva, de la distribución diferencial (quien es; donde debe estar; por qué caracterizarlo; cómo reconocerlo; cómo ejercer sobre él, de manera individual, una vigilancia constante, etc.)

Los años han moldeado la sociedad disciplinaria en el estricto sentido de la palabra, una sociedad “que establece subordinación y sujeción a determinadas reglas” (Real Academia Española, 2016), pero ¿Es esto malo?, probablemente su razón lo lleve a responder que no. Una sociedad de irresponsabilidad y desorden probablemente habría visto la luz sin los principios del panoptismo.

Organizaciones de personalidades panópticas

Para bien o para mal el panoptismo forma parte de la sociedad; las organizaciones lo han adoptado e instaurado a conveniencia y en una multitud de formas; pues, tal como se expuso anteriormente, en cada organización, se definen, los lineamientos a seguir a través de políticas; normas y reglamentos. Es decir, cada organización estructura el marco referencial sobre el que se forma aquel conjunto de particularidades que la constituyen y distinguen de otra, lo que habíamos

denominado como su personalidad organizacional, también conocida como su cultura organizacional.

Los mecanismos de control se encuentran inmersos en ese *marco referencial*, pero como se expresó, éstos no son necesaria o totalmente malos; sus extremos, en cambio sí pueden constituirse en un peligro. El fin que se tenga en mente para estos sistemas de control, o sus excesos, es que lo realmente puede generar estragos; sin embargo, en adelante y para efectos didácticos se denominará *organizaciones de personalidades panópticas* a aquellas obsesionadas con el control.

Pero, ¿quién define ese marco referencial, del que se habló anteriormente?, la respuesta no debe ser desconocida para usted, éstos suelen estar a cargo de las denominadas cabezas, fundadores o altos directivos de la organización. La forma de pensar; aspiraciones; limitaciones; predisposiciones; entre otras se definen desde la cima y en cascada a todo accionar dentro de la misma. Esto implica que la cultura o personalidad de la organización tiene un fuerte impacto en todas las decisiones comportamientos y acciones de sus colaboradores y por ende en toda la institución. Por supuesto la *cultura* podrá determinar cómo se vive dentro de la institución y esto a su vez, se traducirá en el *clima organizacional*.

Al respecto, (Chiavenato, 2007) menciona:

El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad

Señala además que “las condiciones físicas del trabajo no es lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral... “. Otro de los aspectos importantes es la motivación, Robles Valdés & Carlos Alcérreca, mencionan al respecto que “la

motivación del trabajador no depende solo de los métodos de trabajo y sistema de incentivos, sino que influye el liderazgo, la posición del empleado y otros factores socio psicológicos.” (2012), por tanto, los factores motivacionales son diversos entre los colaboradores, mientras que para unos, está relacionado directamente con la satisfacción de su escala de necesidades, para otros los motivos que lo impulsan pueden venir de la mano de un fuerte contrato psicológico¹³ generado un el líder adecuado.

De todas maneras, los motivos o lo que mueve a una persona a comportarse de determinado modo, han sido tratados de explicar durante años por varios entendidos en la materia. Una síntesis de algunas de estas teorías se expone a continuación:

Cuadro No 1
Teorías Motivacionales

| TEORÍA | SÍNTESIS |
|--|---|
| <p>Teoría de las Necesidades Abraham Maslow (1908 -1970)</p> | <p>Las necesidades insatisfechas crean tensión y con ello las personas intentan conseguir metas con las que puedan reducir o eliminar esa tensión. La gratificación de las necesidades es el principio que subyace a todo desarrollo. Estableció una jerarquía de siete necesidades básicas: fisiológicas (alimentación, sueño, abrigo) de seguridad (estar libre del peligro, la ansiedad y la amenaza), la del amor (de los padres, maestros, compañeros), la necesidad de estima que consiste en tener confianza, la necesidad de conocimiento y comprensión incluye la curiosidad, la exploración y el deseo de obtener conocimiento, las necesidades estéticas con la búsqueda de la belleza, y la séptima es la de autorrealización. Primero se deben satisfacer las necesidades inferiores y después las superiores.</p> |
| <p>Teoría de los dos factores. Frederick Herzberg (1923 - 2000)</p> | <p>Trata de explicar el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo, a través de dos factores: <u>Extrínsecos:</u> (Relacionados con el contexto en el que se mueve el sujeto) - La ausencia o presencia inadecuada de los factores relacionados a las necesidades fisiológicas y de seguridad (factores higiénicos) genera insatisfacción; sin embargo, al estar presentes no actúan como motores o generadores de motivación. <u>Intrínsecos:</u> (Relacionados con el contenido de la actividad en sí misma, realizada por la persona). - Cubrir las necesidades sociales, de estima y autorrealización (factores motivadores), genera satisfacción y motivación, pero, en caso de no darse no desmotivan ni generan insatisfacción.</p> |
| <p>Teoría de las expectativas Víctor Vroom (1932; 84 años)</p> | <p>Las personas se encuentran motivadas para actuar, en tanto estén convencidos y esperen que: a) el resultado del esfuerzo/recompensa tiene valor (vale la pena) como pago al esfuerzo; b) sus esfuerzos realmente contribuyen al logro de la meta y finalmente; c) que una vez alcanzada la meta, la organización lo valore y reciba su recompensa.</p> |

¹³ Conocido como, la parte implícita de una relación laboral.

| | |
|--|---|
| Teoría de la equidad John Stacey Adams (1925 - 1965) | La percepción del individuo sobre la presencia o no de equidad en el intento de motivarlo, incide de forma directamente proporcional en su conducta hacia la meta propuesta (A mayor equidad perciba, más motivado estará). |
| Teoría de las metas Edwin Locke 1938 (edad 78), y Gary P. Latham | Dada la dimensión racional del ser humano, a mayor conocimiento de las metas u objetivos a lograr, más motivado a conducirse de modo coherente a esos fines estará. |

Una vez dadas las directrices generales por la alta dirección sobre el accionar de la institución, la operacionalización está en manos de los mandos medios, tal como lo expresan (Robbins, Decenzo , & Coulter , 2013) al mencionar: “Los mandos medios son gerentes que se encuentran entre los niveles más altos y los más bajos en la organización ...y con frecuencia son responsables de traducir las metas establecidas por la alta dirección”.

La cultura organizacional será parte de las directrices dadas, la cual cualificará las relaciones al interior de la misma. Chiavenato, aporta al tema al mencionar que:

En el desarrollo organizacional se presentan dos enfoques o sistemas: los mecanicistas y los orgánicos. En los sistemas mecanicistas se resalta lo individual, se enfatiza en la autoridad-obediencia, supervisión jerárquica rígida y toma de decisiones centralizada. En los sistemas orgánicos se resaltan las relaciones entre y dentro de los grupos; hay confianza y confiabilidad recíprocas, interdependencia y responsabilidad compartida y solución de conflictos por medio de la negociación o mediación. (2007)

Esta concepción deja ver con claridad que es precisamente el sistema mecanicista, el enfoque bajo el que trabajan las *organizaciones de personalidades panópticas (sistemas panópticos obsesionados con el control)*, recordando que este sistema “*todo quiere verlo y cree verlo todo*” (Prieto Castillo, 2004).

En una organización de personalidad panóptica, la potestad puede superar a la autoridad, puesto que el jefe tiene la potestad, pero no necesariamente la autoridad, en cuanto a potestad, esta es la “capacidad de una persona para premiar o castigar a las otras”. Se puede ejercer potestad: recompensando (poder de recompensa), castigando (poder coercitivo) o mandando (poder legítimo). La autoridad, por su

lado, <<se basa en la libre aceptación por parte de quienes obedecen>> (Guillén, M. 2006. Pág. 41-42); la autoridad se basa en la confianza que se tiene en quien manda y su modo de ejercer el mando. La autoridad puede basar su influencia en el poder experto, carismático o de referencia.

Un sistema panóptico obsesionado con el control, no funciona bajo la figura de líder. Quien hace las veces de vigía o jefe, ejerce la potestad que lo enviste para obtener los resultados que desea, ya sea que recompense, castigue o mande. A menudo “En una institución que comunica de esa manera desde la cabeza, se aprende a recibir órdenes, a ser objeto de consignas, a sentir casi (o completamente) adentro de uno mismo una mirada implacable; se aprende a frenar la espontaneidad, a no preguntar, a aceptar violencia verbal, a ocultar sentimientos y las emociones, a frenar el impulso hacia el otro, a compartir lo menos posible a individualizarse en el peor sentido, dentro de un igualamiento forzado.. Una personalidad panóptica tiende a comunicar todo eso...” (Prieto Castillo, 2004)

Del otro lado de la moneda, podríamos identificar los tipos de liderazgo de acuerdo a su forma de ejercer autoridad (pues el líder ejerce autoridad, *no* potestad); es decir, podríamos hablar de liderazgo experto (influencia sobre otros, basada en la confianza que obtienen dado el logro de resultados o conocimiento científico – técnico que maneja el líder); liderazgo carismático (desempeñado por quien tiene la capacidad de afectar la dimensión psico-afectiva de los otros) y liderazgo de referencia (basado en las condiciones éticas que respaldan a quien ejerce este liderazgo).

Estas aclaraciones sobre el liderazgo pueden explicar por qué personas sin potestad, ni cargos pomposos reconocidos en una organización, son capaces de influir en el comportamiento de otros de forma significativa, por supuesto estas concepciones son más armónicas con un enfoque orgánico y distante de los posibles resultados de una organización que aplica una mirada panóptica en la que el control excesivo sea su día a día.

¿Cuál es el efecto entonces de las organizaciones con personalidades panópticas en el clima laboral? Hablar de cuartear necesidades básicas y generar entropía comunicacional es solo la punta del Iceberg. Se cuartean necesidades básicas cuanto desde el mismo colaborador -presas de la autosugestión de estar constantemente vigilados- se privan inclusive de interrumpir su trabajo para cubrir sus necesidades fisiológicas (cuantos colaboradores no se han visto en las empresas que, literalmente, ni siquiera se paran para tomar agua o ir al baño...); deja a un lado su seguridad y continúa realizando tareas asignadas aun cuando está en situaciones de peligro; cuantos otros, no evitan en todo momento hasta conversar con sus compañeros de trabajo, como si la empresa representara el espacio en el que la condición de ser humano se deba dejar de lado.

Trabajar en una organización bajo una personalidad panóptica, obsesionada con el control puede: restar entrega y disminuir productividad, pues *mata o al menos limita* el contrato psicológico del colaborador hacia la empresa; puede aumentar la rotación de personal, al no sentirse cómodo en su lugar de trabajo (no se siente libre para realizar su labor...); puede desvirtuar la identificación del colaborador con la empresa, el “ponerse la camiseta” pasa a ser una exigencia más.

La entropía comunicacional entra en escena, entiéndase ésta como la muerte de la comunicación y en el momento en que una organización experimenta esta pérdida, ha llegado a un punto crítico en el cual está en juego las bases de la organización misma. Chiavenato (2007), argumenta que para que una organización pueda ser concebida como tal, entre sus elementos e interacciones se debe evidenciar: a) Personas capaces de comunicarse, b) Disposición a contribuir por medio de acciones conjuntas y c) Que pretendan alcanzar un objetivo común. Y no existe nada más desgastante para un ser humano que no tener un sentido y propósito, el saber que lo que hace, lo hace porque le gusta y porque es relevante para los otros. Llegar a los límites de la entropía comunicacional le quita fuerza a la acción, le abre paso al desánimo, ¿cuántas metas organizacionales es capaz de lograr *el equipo* ante este tipo de escenario?

Las coerciones no siempre logran lo que la motivación puede lograr o al menos no en la misma magnitud y esa es una realidad que habrá que tener en cuenta siempre...los seres humanos no somos máquinas, somos complejos, nunca lo olvide.

Conclusiones

El panóptico de Bentham trajo consigo una transformación histórica, que tal vez ni siquiera él mismo fue capaz de vislumbrar. La sociedad actual no ha hecho más que recibir de muchas maneras la herencia del panoptismo, disfrazado ahora a través de coerciones sutiles que ha configurado lo que se conoce como la sociedad disciplinaria. Tan anónimo ha sido el desarrollo de los sistemas panópticos que sus concepciones básicas forman parte ya del inconsciente colectivo; al punto que, consideramos normal e inclusive altamente beneficioso, en ocasiones, las manifestaciones de control desmedido que se han dado.

Las organizaciones más allá de los bienes materiales, son lo que es y crea su gente; sin embargo, el papel que desempeñan los jefes y directivos es primordial para determinar hacia donde llega o deja de llegar la organización. De allí que, pese a que las instancias de control son sin duda en muchos casos requeridas al brindar la alternativa del seguimiento, que nos permite mejorar; los excesos, en este sentido (características de las organizaciones de personalidades panópticas u organizaciones obsesionados con el control) pueden traer consigo un sin número de efectos, sobretodo en el clima laboral, que pueden terminar con toda relación tanto interna como externa en una organización.

Finalmente, y como último legado de lo expuesto, queda en la memoria a manera de incertidumbre la frase recalcada por Foucault, al referirse a los procesos que se manejan en el sistema panóptico, "La visibilidad es una trampa" ... Esto tiene tantas connotaciones que podría hacer tambalear inclusive sus creencias más profundas, como la concepción de que Dios existe, y que está en todas partes ... Pero no se

confunda, el hombre al fin de cuentas es lo que decide ser y creer y uno de los obsequios más maravillosos de Dios es el libre albedrío.

Referencias

- Asociación Española de Domótica e Imótica . (01 de 11 de 2016). *CEDOM*. Obtenido de <http://www.cedom.es/sobre-domotica/que-es-domotica>
- Biblioteca Mayor. (20 de Agosto de 2016). *Biblioteca Mayor*. Obtenido de Biblioteca Mayor: <http://www.bmayor.unc.edu.ar/docs/Foucault.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. el capital humano de las organizaciones* . México: McGraw-Hill .
- Etkin, J. R. (2009). *Gestión de Complejidad en las organizaciones* La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado. Argentina : Granica .
- Foucault, M. (1975, reimpresión 2002). *Vigilar y Castigar: EL nacimiento de la prisión*. Argentina: Siglo veintiuno editores Argentina s. a.
- Neira, H. (2007). EL INDIVIDUO INQUIETANTE EN LA PELÍCULA AGUIRRE, LA CÓLERA DE DIOS, DE WERNER HERZOG. *REVISTA DE FILOSOFÍA - Volumen 63*, 73-86.
- Prieto Castillo, D. (2004). *Comunicación en la Educación*. Argentina: La Crujia.
- Real Academia Española. (21 de Julio de 2016). *Real Academia Española* . Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Sjblp9U>
- Robles Valdés, G., & Carlos Alcérreca, J. (17 de Agosto de 2012). *La administración como disciplina*. Obtenido de WeKnow: <http://recursos.salonesvirtuales.com/>
- Robbins, S., Decenzo , D., & Coulter , M. (2013). *Fundamentos de Administración* . México: Pearson.
- Sánchez, M. (1997). *Foucault: La revolución imposible*. San Juan - Argentina: Universidad Nacional de San Juan - FFHA.
- Sánchez, M. (1997). Foucault:La revolución imposible. En M. Sánchez, *Foucault:La revolución imposible* (pág. 65). San Juan - Argentina: Universidad Nacional de San Juan - FFHA.

- Tolosa Borja , C., & Giz Bueno , A. (26 de 10 de 2016). *Universidad de Castilla - La Mancha; Departamento de Sistemas Informáticos*. Obtenido de Sistemas Biométricos :
https://www.dsi.uclm.es/personal/MiguelFGraciani/mikicurri/Docencia/Bioinformatica/web_BIO/Documentacion/Trabajos/Biometria/Trabajo%20Biometria.pdf
- Varela, J., & Alvarez, F. (1979). *Genealogía del Poder: Jeremias Bentham - EL panóptico; Michael Foucault - EL ojo del poder; María Jesus Miranda - Bentham en España*. Madrid: La Piqueta.