

CONDICIONES FLEXIBLES DE TRABAJO Y CONOCIMIENTO PSICOLÓGICO: EL CASO DEL SERVICIO TRADICIONAL DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BOGOTÁ, COLOMBIA

HERNÁN CAMILO PULIDO-MARTÍNEZ¹
CARDIFF UNIVERSITY /PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

Resumen

Este artículo explora la relación entre la psicología y el mundo del trabajo. Específicamente, se acerca a aplicaciones del conocimiento psicológico en el sistema de transporte urbano “tradicional” en Bogotá, Colombia. La psicología del trabajo/industrial/organizacional no ha tenido mayor trascendencia en este sector que se caracteriza por: la propiedad distribuida, la flexibilidad laboral, la maleabilidad para extenderse a todas las áreas de la ciudad, así como también por una multitud de conflictos entre conductores y propietarios de los vehículos. El análisis del lugar de la psicología en este servicio se adelanta a partir de los dos niveles en los que frecuentemente se adelantan las intervenciones psicológicas en el trabajo: el individuo y los pequeños grupos (Hollway, 1991). Se relacionan estas intervenciones con las particulares condiciones laborales que se presentan en el sector y con otros ámbitos laborales dedicados a prestar servicios.

Palabras clave: Psicología del trabajo, Psicología Industrial Organizacional, Condiciones de trabajo, Transporte Urbano.

FLEXIBLE WORKING CONDITIONS AND PSYCHOLOGICAL KNOWLEDGE: THE CASE OF THE URBAN PASSENGER TRANSPORT SERVICE IN BOGOTA, COLOMBIA

Abstract

This paper explores the relationship established between psychology and the world of work. Specifically, it considers psychological interventions conducted within the “traditional” urban passenger transport service in Bogotá, Colombia. Industrial, work and organizational psychology have not had major influence in this sector which is characterized by flexible working conditions, distributed property, conflicts between drivers and owners of the vehicles and malleability to be shaped accordingly to the contours of the city. The analysis of the place of psychology within this service targets individual and small group interventions (Hollway, 1991). These interventions are related to the particular working conditions of the traditional service, as well as to other work settings dedicated to offer services.

Key words: Work Psychology, Industrial and Organizational Psychology, Working Conditions, Urban Transport.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo del trabajo se encuentra saturado de técnicas, teorías, agentes, instituciones, publicaciones y empresas consultoras que de variadas maneras se relacionan con la producción y aplicación de la psicología (Hollway, 1991; Rose, 1999; Ward, 2002; Castel, 1984). Los investigadores han mostrado como desde que el trabajador contem-

poráneo inicia su vida laboral se ve envuelto en una serie de intervenciones que se sabe donde empiezan pero no donde terminarán. Así, para el trabajador el reclutamiento y la selección son la puerta de entrada al empleo, los programas de inducción, capacitación y promoción del liderazgo, continuaran a lo largo de su vida productiva la serie de estrategias basadas en el conocimiento psicológico que se le aplicaran. Al acercarse el final de su carrera laboral y aun después

¹ Hernán Camilo Pulido-Martínez. Docente Universidad Javeriana. Correo: cpulido@javeriana.edu.co
pulido-martinezhc@cf.ac.uk.

de que esta termina, las intervenciones relacionadas con la psicología no cesarán de aparecer, la razón, en la actualidad el “ciclo psicológico” organizacional se ha extendido para que los expertos en la subjetividad se ocupen de la adaptación a la vida sin empleo. (Urdaneta-Ballen, 2005; Pereda-Marín & Berrocal-Berrocal, 2001; APA, 2008). Esta psicologización del mundo del trabajo ha llegado a tal punto que parece “natural” que las técnicas derivadas de este conocimiento estén presentes en todas facetas de la vida del trabajador (Shimmin & Wallis, 1994; Rose, 1996; Crespo, Revilla & Serrano, 2006).

Sin embargo, existen algunos sectores de la producción en donde al parecer esta obviedad de los procesos desarrollados por la psicología del trabajo no se da por sentada. El sistema “tradicional” de transporte de pasajeros en Bogotá es uno de ellos. Dentro de este sistema, compuesto por 67 compañías que articulan a los 19.893 conductores de vehículos y un número similar de propietarios, la psicología del trabajo no ha tenido una presencia notable. En efecto es bastante raro encontrar en estas organizaciones psicólogos contratados o consultores externos que se dediquen a estudiar e intervenir los problemas del trabajo (Moncada-Aristizabal & Burbano-Valente, 2005).

Esta carencia de intervenciones psicológicas en el sector del transporte urbano de pasajeros en Bogotá no ha sido debidamente considerada. Cuestión que resulta sorprendente si se tiene en cuenta que no se requiere ser un gran experto para establecer los graves problemas que aquejan al sector. El sistema tradicional se caracteriza por presentar problemas relacionados con agresión entre los conductores y los usuarios, falta de respeto por las normas, informalidad, accidentes, sabotajes, demoras y desorganización del servicio, así como también, por ser una de las principales fuentes de contaminación ambiental.

Quizás si se requiera algún nivel de experticia para establecer como en el “caos” organizacional en el que se desenvuelve el sector, la manera como se ofrece el servicio resulta muy eficiente en términos de flexibilidad y efectividad para una ciudad en constante movimiento y crecimiento. A donde la ciudad se extienda, se hace acompañar de alguna ruta ofrecida por las compañías de transporte tradicional, de tal manera que la forma en la que se ha extendido Bogotá, sobre la sabana y las montañas aledañas, ha sido en parte posible gracias a la maleabilidad que presenta el servicio tradicional. (Urrutia, 1981; Montezuma, 1996).

En este artículo se examina el lugar de la psicología en el servicio de transporte tradicional de pasajeros. Para esto, dentro del marco de las condiciones laborales objetivas del sector, se consideran los dos niveles en los cuales la psicología del trabajo actúa: el individuo y el pequeño grupo (Hollway, 1991). El análisis del lugar de la psicología en el ámbito del servicio tradicional, caracterizado por la flexibilidad en las condiciones laborales, la autonomía del trabajador y por la carencia de un vínculo fuerte entre la empresa y el conductor, se adelanta no solamente para entender la posición del conocimiento psicológico dentro de este tipo de condiciones laborales particulares. También, se tiene como propósito iluminar el lugar de la psicología del trabajo en los procesos de flexibilización que contemporáneamente se adelantan en el mundo laboral. Propósito plausible si se consideran las similitudes que existen entre las condiciones laborales del servicio de transporte tradicional y aquellas que avanzan en el mundo del trabajo como resultado de la flexibilización promovida por la ola neoliberal (Pulido-Martínez, 2008).

DESCARTANDO RAZONES

Se podría pensar, inicialmente, que la falta de aplicación de las estrategias psicológicas en las organizaciones del transporte tradicional se debe fundamentalmente a que la disciplina psicológica ha tenido poco interés en aspectos relacionados con el transporte, por lo tanto, cuando los psicólogos tienen que confrontar los problemas particulares que se presentan en el sector no encuentran fácilmente herramientas apropiadas para intervenir. Sin embargo, este no parece ser el caso, pues si se observan los estudios históricos acerca del desarrollo de la psicología del trabajo desde su aparición esta sub-disciplina se ocupó de diversos problemas de los sistemas de transporte. Por ejemplo, ya en 1913 Hugo Munsterberg exploraba los problemas prácticos relacionados con las características psicotécnicas de los trabajadores de este sector. Los avances desde entonces de la relación entre la disciplina psicológica y el transporte han ido creciendo y diversificándose hasta constituir ramas que se ocupan y especializan en aspectos tales como: el tráfico, la conducción y los problemas humanos del transporte. (Altman, Wohlwill, & Everet, 1981; Montoro, Carbonell, Sanmartín, & Tortosa, 1995; Sais, Chisvert-Perales & Bañuls-Egeda 1997; Sáiz, Bañuls-Egeda & Monteagudo-Soto 1997).

En este mismo sentido, si se considera la historia de la psicología en Colombia, desde la introducción de la disciplina en el país se realizaron intervenciones de tipo psicológico en el servicio de transporte de pasajeros. Las investigaciones reportan que los pioneros de la disciplina, incluida Mercedes Rodrigo, se ocuparon entre otros muchos aspectos de la selección de trabajadores para el tranvía, transporte masivo que en la primera mitad de siglo constituía uno de los principales medios con los que se presentaba el servicio de transporte urbano de pasajeros en Bogotá (Hernández-Vargas, Valencia-Lara & Rodríguez-Valderrama, 2003; Ardila, 2000).

Es posible pensar entonces que otros sectores podrían ser estratégicamente más importantes para el bienestar de los habitantes de la ciudad, razón por la cual, los psicólogos y sus herramientas no han tenido una representación significativa dentro del servicio de transporte "tradicional". Sin embargo, fácilmente se puede comprobar que esto no es así. De hecho, la estructura del servicio "tradicional" de transporte se reproduce de la misma manera en la capital, como en el resto de las principales ciudades del país. Aproximadamente el 70% de los 44.000.000 millones de colombianos vive en áreas urbanas. Cifras que señalan la importancia que tienen los problemas que se derivan de la manera en que se presta este servicio puesto que aun en la actualidad con la introducción de alternativas como Transmilenio la mayor parte de la población tiene que usar el servicio "tradicional".

Cabria también la posibilidad de que los psicólogos no estén interesados en el transporte "tradicional" porque de este se desprende una fuente significativa de ingresos, motivo por el cual se alejan del sector. Esta posible explicación tampoco es suficiente si se tiene en cuenta que aun cuando el conocimiento psicológico se ofrece sin tener que pagar una contraprestación monetaria (como el caso de intervenciones universitarias y oficiales, como las adelantadas por el Servicio Nacional de Aprendizaje) las compañías de transporte están todavía desinteresadas en las aplicaciones psicológicas, las recomendaciones que hacen los psicólogos ocupan un segundo lugar, pueden ser rechazadas, o bien consideradas superfluas. Parecer ser que se les presta mucha atención a las intervenciones psicológicas pero se les hace poco caso (Pulido-Martínez & Carvajal-Marín, 2001; Pulido-Martínez & Vargas-Monroy, 1999; Silva & Torrado, 1997).

Al analizar las intervenciones psicológicas traídas al sistema de transporte tradicional por entidades gu-

bernamentales y universidades es posible observar el lugar particular que se le asigna a estas acciones que buscan mejorar el servicio a través de formalizar los procesos internos de la organización. Vale la pena enfatizar que las empresas "tradicionales" no rechazan las prácticas psicológicas que les ofrecen las entidades oficiales y las universidades. Por el contrario, estas son muy bien acogidas por diversos motivos que resultan alejados de los objetivos que buscan alcanzar los psicólogos y las entidades que las ofrecen. Entre estas razones se puede citar:

- a) Las entidades que rigen el transporte han expedido reglamentos que buscan formalizar el sector las cuales envuelven intervenciones de corte psicológico, En este sentido, como bien ha sido señalado por Montezuma (1996) para las estrategias modernizantes que se han aplicado con anterioridad, este tipo intervenciones son bienvenidas en las empresas tradicionales aunque en la lógica del sector se reacondicionen para que no produzcan los efectos para las que fueron diseñadas.
- b) Las intervenciones psicológicas son usadas como herramientas disciplinarias para corregir a los conductores de manera simbólica por conductas desaprobadas por la organización. A estos trabajadores se les obliga a asistir a los talleres como reprimenda ante acciones reprobables cometidas durante la conducción de los vehículos (Burbano-Valente & Pulido-Martínez, 1997).
- c) Las compañías aceptan las investigaciones e intervenciones psicológicas porque ellas representan un incremento del prestigio social de las empresas al contar con organizaciones universitarias valoradas dentro del contexto social tales como las universidades (Valdelamar & Consuegra, 2000).

ESTRATEGIA INDIVIDUAL. SELECCIÓN DE PERSONAL

Se presenta a continuación una de las aplicaciones del conocimiento psicológico para resolver los problemas relacionados con la selección de los conductores en el sector tradicional que ha sido ofrecida por psicólogos que pertenecen a una entidad universitaria. El análisis de este reporte de selección contribuye a dar respuesta a la pregunta por la falta de pertinencia del conocimiento psicológico en el sector. A través de la aplicación del análisis cualitativo del discurso se examina el lugar del conocimiento psicológico en el ámbito del transporte urbano. De acuerdo con las

recomendaciones de Phillips & Jorgensen (2002) se consideran, tanto el texto del reporte, como las condiciones objetivas en las que emerge el texto. Es decir, las condiciones de trabajo en las que se adelantan las actividades laborales.

Descripción general del perfil

El aspirante tiene una amplia experiencia laboral en el medio de transporte, siendo un oficio practicado formalmente durante más de 12 años. Se ha mostrado constante en la mayoría de sus empleos. No se tiene conocimiento de faltas de disciplina relevantes. Tiene experiencia y conocimiento del manejo de vehículos de transporte público, puede cumplir con su trabajo de manera oportuna pero podría requerir control en situaciones especiales (de estrés) donde necesite una forma particular de reaccionar ya que en su caso puede estar mediado por altos niveles de agresividad. Puede relacionarse adecuadamente con sus compañeros de trabajo en situaciones cotidianas del transporte, llegando a establecer vínculos, pero en situaciones de competencia y de discusión puede reaccionar agresivamente ya que es susceptible frente a la crítica y la ofensa.

Características de personalidad

Muestra capacidad de vincularse y buenas relaciones interpersonales para trabajar en grupo, lo cual le permite crear un adecuado ambiente para desarrollar su labor; se adapta a la norma y es capaz de seguir instrucciones adecuadamente pero en momentos de tensión requiere apoyo y supervisión. Evidencia ansiedad frente a la evaluación (aplicación de las pruebas) lo cual puede dificultar su desempeño, sin embargo muestra disposición y sigue instrucciones; inicialmente trabaja adecuadamente pero a medida que crece el grado de dificultad y se presenta un conflicto, desiste rápidamente y puede mostrar apatía. Frente a situaciones amenazantes o conflictivas se deja llevar por la impulsividad y en algunos casos puede llegar a no inhibir su agresión siendo una persona susceptible y fácilmente irritable; por esto, debe tenerse en cuenta en el tipo de relación que establezca con el propietario.

Características Intelectuales

Sus niveles de concentración, su atención específica, su agudeza visual son adecuados, sin embargo muestra dificultad en su capacidad discriminativa. Sus habilidades espaciales y capacidad viso-motora

son aceptables. Logra expresar sus ideas con facilidad, y se le dificulta un poco planear situaciones especialmente si son de carácter intempestivo.

Desempeño laboral

Ha sido estable en su desempeño laboral. Se muestra como una persona responsable, interesada en el oficio y en la empresa, prioritariamente demostró gran interés por trabajar en la organización ya que la ve como un espacio en donde tiene muchas oportunidades. Es una persona que tiene experiencia en conducción y anteriormente ha manejado vehículos de transporte público, su estabilidad laboral es buena y tiene bastantes conocimientos de mecánica.

Recomendaciones

Se recomienda al propietario "L. R." hablar con el psicólogo antes de firmar un contrato, sobre las condiciones individuales del candidato para el cargo. Se debe manejar con cautela las relaciones entre propietario y conductor ya que debido a las características de su personalidad pueden llegar a chocar; así mismo debe haber un seguimiento en cuanto al tipo de relaciones interpersonales (incluye relación con el usuario) y situaciones de conflicto para que no estén mediadas por la agresión, la ira o la apatía. Al señalar la importancia de tener bachillerato completo como prerrequisito del cargo, el candidato evidenció disposición para terminarlo.

En términos generales parecería obvio que la selección del personal debería ser el un paso fundamental para contratar un conductor capaz de desempeñarse de manera eficiente en sus actividades. Sin embargo, este tipo de procesos, muy apreciado en otros ámbitos organizacionales, no tiene un lugar definido en el transporte tradicional. Esto se puede afirmar por dos razones. Primero, es un hecho que dentro de la mayor parte de las empresas tradicionales la rigurosa selección de personal basada en procesos psicológicos no es un requisito indispensable. Segundo, aun entre las compañías que han establecido algún procedimiento de este tipo, el proceso usualmente lo llevan a cabo entidades externas sin la debida rigurosidad. En términos generales, la selección de personal no se lleva a cabo para determinar la decisión de contratar al candidato; con este proceso solo se busca llenar el requisito de aplicar algún proceso independientemente de su resultado. Las recomendaciones de los psicólogos son raramente tomadas en consideración. En realidad, es muy frecuente que los conductores

hayan sido contratados antes de pasar por el proceso de selección o aun cuando se establezca que los candidatos no son aptos para desempeñar el trabajo, estos son contratados haciendo caso omiso de las recomendaciones que proporcionan los psicólogos. (Ortiz & Torres, 1999).

Aunque parece de sentido común que adelantar un proceso de selección de conductores riguroso puede generar mayores ganancias y hacer menores los riesgos del negocio, las intervenciones psicológicas de este estilo se tornan irrelevantes. Para comprender esta situación debemos atender cuidadosamente a lo que el reporte puede revelar. Primero que todo es posible observar que el candidato tiene *“vasta experiencia en el trabajo”*. El ha estado involucrado en la conducción por más de doce años. También sabemos que este trabajo lo ha llevado a cabo de manera estable. Por lo cual se puede suponer que el candidato se ha desempeñado de manera apropiada dentro en la posición de conductor sin mayores conflictos o algún otro tipo de complicaciones. Como el mismo informe nos indica *“no hay reportes de asuntos disciplinarios”*. Además de su desempeño satisfactorio como conductor, el candidato tiene buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo. Considerando estos comentarios parecería que este es un candidato adecuado para ser contratado. Sin embargo, el psicólogo enfatiza posteriormente la agresividad que caracteriza al candidato. Lo cual lleva a que se recomiende una supervisión cercana para evitar potenciales situaciones conflictivas con el dueño del vehículo, así como, con los pasajeros.

Tenemos entonces que el reporte revela una situación al parecer paradójica, por una parte, la conducta agresiva del candidato y por otra su adecuado desempeño durante muchos años. Es exactamente en este punto entre agresión y buen desempeño que se presenta una situación de *“ambivalencia”*. Ambivalencia que impide que los psicólogos actúen de manera efectiva para selección de un conductor adecuado para el sistema de transporte tradicional. Esta afirmación esta referida a que el psicólogo esta a cargo de resolver un problema practico; debe encontrar el mejor conductor para desempeñarse en el sistema de transporte tradicional de pasajeros en la ciudad. Para tal efecto, este profesional debe seguir el procedimiento prescrito por la disciplina. El proceso empieza con la descripción del cargo, se establece el perfil profesional para la posición, que se traduce en la aplicación de una serie de pruebas seguidas por una entrevista

en la que se indagan aspectos de las relaciones de trabajo. Una vez que estos aspectos han sido establecidos se comparan los candidatos con el perfil ideal y se determina cuales son los mejores para una posible contratación.

Sin embargo, en el transporte tradicional cuando recién empieza este proceso, con la descripción del cargo y con su correspondiente perfil, los psicólogos enfrentan un problema; el mejor trabajador para el cargo resulta ser agresivo, astuto, alguien que no respeta las normas de transito y que tiene poco cuidado del bienestar de los pasajeros. Posiblemente una persona con dichas características seria el mejor trabajador para llenar el cargo de conductor puesto que debido a la forma en que esta estructurado el servicio, y su concomitante manera en la que se ofrece, hace que se requiera un trabajador que piensa fundamentalmente en ganar la *“guerra del centavo”* (Urrutia, 1981). Guerra en la cual los pasajeros y el bienestar colectivo pasan a segundo plano en frente a las ganancias que se puedan obtener. Las condiciones laborales objetivas en las cuales se efectúa el servicio y la guerra del centavo reflejan claramente la estructura del transporte tradicional y la *“libre empresa”* que lo caracteriza (Pulido-Martínez, 2008).

LA ESTRUCTURA DEL TRANSPORTE TRADICIONAL Y LAS ACTIVIDADES LABORALES DE LOS CONDUCTORES

Como se mencionaba con anterioridad el sistema *“tradicional”* de transporte se estructura de manera parecida en las principales ciudades del país. En Bogotá se organiza alrededor de 67 compañías en donde se articulan los 19,893 conductores y un número similar de propietarios. Dichas organizaciones reciben en concesión las rutas que las entidades municipales que rigen el transporte les han otorgado, pero no son las dueñas de los vehículos con los cuales se presta el servicio. Las rutas en concesión son arrendadas de manera individual a los miles de propietarios de los buses.

En esta situación, la relación fundamental del negocio se establece entre el propietario del vehículo y su conductor, con poca o ninguna intervención de las compañías. El propietario del bus se convierte en un empresario con casi total autonomía para negociar con el conductor las formas en las cuales se llevara a cabo la operación del vehículo, así como las condiciones salariales que imperaran. Los salarios están

determinados por el número de pasajes que venda el conductor pues un porcentaje de estos constituye su ingreso diario. Esta forma de pago a destajo da origen a una competencia muy marcada (Urrutia, 1981), en donde los conductores luchan por hacer el mayor número de pasajeros rivalizando con compañeros, de otras y de su propia empresa, pues de ahí depende el monto de su ingreso.

Como consecuencia, estos trabajadores manejan sus vehículos de manera riesgosa poniendo en peligro la vida de los pasajeros, la suya propia y la de los peatones. En estas condiciones de competencia los vehículos son llevados a sobrepasar las restricciones de velocidad que se han establecido en la ciudad, no se obedece a las señales de tránsito, los paraderos demarcados para recoger y dejar pasajeros no se respetan, los vehículos no esperan a que los pasajeros entren y salgan con seguridad, el pasaje se cancela con el vehículo en movimiento.

A su vez, las rutas cubren amplias extensiones de la ciudad. Un conductor puede durar en un recorrido hasta cuatro horas. El tiempo en que se debe recorrer las rutas no está claramente establecido, por lo tanto este dependerá de que tan rápido o lento el conductor maneje su vehículo, del número de otros vehículos que estén compitiendo en la ruta, como también del número de pasajeros que se hayan recogido durante el recorrido.

En estas condiciones de trabajo, todas las actividades que el conductor tiene que desarrollar indican que este debe ser agresivo, trasgresor de las normas y astuto para que sea exitoso. Los psicólogos entonces se encuentran en una encrucijada. Por una parte, es posible identificar un trabajador usando la terminología psicológica, para poder entonces describir al conductor en términos de rasgos calculables que lo individualizan. Por otro lado, una vez establecidos estos rasgos no se puede mantener cierto nivel "ético" para recomendar un trabajador, puesto que el conductor ideal para las condiciones en las que se presta el servicio podría poner en riesgo la vida de los pasajeros.

Como resultado los gerentes de las organizaciones de transporte "tradicional" no pueden confiar en los reportes psicológicos pues presentan la "ambivalencia" que ahora puede ser descrita así: si los psicólogos recomiendan el conductor ideal para el sistema, estarían recomendando una persona que podría ser potencialmente dañina para los pasajeros y peatones, si los psicólogos recomiendan un trabajador con características que consideren el interés por el bienestar

de los pasajeros, estarían recomendando una persona que no encaja en la posición.

Es muy importante enfatizar de nuevo, la afiliación institucional que tienen los psicólogos que proveen las estrategias al transporte tradicional. Dicha afiliación ayuda a comprender porque estos profesionales se encuentran inhabilitados para actuar apropiadamente de acuerdo con los requerimientos del sector. Los psicólogos que trabajan para entidades externas, tales como las universidades y las instituciones gubernamentales, están dentro del transporte "tradicional" para formular el "deber ser" del servicio, sin embargo, al formular el "deber ser" chocan con la manera en la que se estructura el sistema. Esta estructura les pone de presente el "así son" las condiciones inamovibles a las que los profesionales de la psicología tienen que obedecer.

LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA GRUPAL

Hasta aquí pueden surgir algunas objeciones en relación con lo que se ha establecido en torno a falta de un lugar para la psicología en el servicio de transporte tradicional.

La primera estaría relacionada con las estrategias psicológicas mismas. Se podría argumentar que solamente se ha analizado uno de los diversos procesos que conforman la psicología del trabajo. En cuyo caso la pertinencia de la disciplina se ha reducido a la selección de personal. Quizás otras estrategias psicológicas resulten pertinentes y puedan contribuir a la solución de los serios problemas del transporte.

La segunda objeción podría estar relacionada con las dificultades éticas que fueron presentadas. Se argüiría que si solamente se considera: la conducta ética de los psicólogos, las demandas prácticas del sistema y la incongruencia entre las demandas y el desempeño ético de los psicólogos se estaría dejando la explicación por la pertinencia del conocimiento psicológico a lo que ha sido llamada "la obligación moral" de los profesionales de la disciplina (Lefkowitz, 2003). Cuestión que limitaría el esclarecimiento de la situación al ámbito de las actuaciones individuales, que si bien pueden ser parte de tal explicación no la cobijan completamente.

En este sentido, tal como lo demuestran Prilleltensky (1994) y Baritz (1960) fácilmente se puede argumentar que los psicólogos tienen que optar por los intereses relacionados con la gerencia y las ganancias, puesto que el conocimiento que utilizan

lleva unos supuestos que obliga a que esto sea así. Los psicólogos tienen que aplicar sus estrategias con la intención de llevar los trabajadores a sus máximos niveles de eficiencia pues de acuerdo con la ética que impera en el mundo de los negocios, se asume que máximos niveles de eficiencia conllevan beneficio colectivo. Entonces, apelar a las decisiones morales de los psicólogos para explicar la carencia de intervenciones psicológicas es solamente una parte de la explicación, es necesario entonces considerar otros aspectos más allá de las decisiones individuales de estos profesionales.

Si las estrategias basadas en la psicología de las diferencias como la selección de personal no son pertinentes dentro del transporte tradicional, es posible suponer que quizás las intervenciones al nivel de los pequeños grupos puedan resultar adecuadas. No obstante, existen evidencias que muestran lo contrario. Durante mucho años el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA desarrolló estrategias que iban dirigidas a transformar las prácticas laborales dentro del sector por medio de tecnologías administrativas. No hubo una mayor repercusión como resultado de la aplicación de estas técnicas, las prácticas dentro de las organizaciones se continuaron ejerciendo de la misma manera en que se venían realizando. También, recientemente intervenciones psicológicas basadas en la modalidad de talleres fueron adelantadas con el objetivo de mejorar el servicio que se le presta a los pasajeros. De nuevo estas intervenciones no tuvieron mayores consecuencias. (Ortiz & Torres, 1999).

Para examinar porque las estrategias grupales son inefectivas es necesario atender a los objetivos de estas prácticas, al igual que considerar aspectos adicionales de las condiciones de trabajo en el sector.

Las estrategias psicológicas grupales están dirigidas a la construcción del "trabajador sentimental", es decir, aquel que se relaciona fundamentalmente con sus labores a través de los afectos, típico modelo de sujeto trabajador que ha propuesto la escuela de las relaciones humanas, menos racional que afectivo, fácilmente manipulable, con deseos de auto superación a través del empleo, el cual reacciona ante las técnicas de comunicación para mejorar su pertenencia a las organizaciones (Hollway, 1991; Triantafillou & Moreira, 2005; Davila, 1985; Walkerdine, 2005). En esta línea, como lo han señalado estudios recientes acerca de lugar social de la psicología (Richards, 2002; Brinkmann, 2008; Ward, 2002; Hollway, 1991), la disciplina en su relación con el trabajo provee las

intervenciones laborales para llenar las necesidades que ella misma ha contribuido a crear tales como: la auto-realización y el auto-descubrimiento que debe realizar el "trabajador sentimental" (Hollway, 1991; Walkerdine, 2005). En síntesis, las estrategias dirigidas al pequeño grupo incluyen una visión del trabajador cuya interioridad se caracteriza por motivos y necesidades. Los motivos y las necesidades se satisfacen de acuerdo con manera en la que el trabajador se relacione con las actividades laborales para lo cual la disciplina psicológica promete contribuir con las herramientas que actúan sobre la percepción del trabajador, mas no así, sobre las condiciones objetivas de trabajo (Prilleltensky, 1994; Guillespie, 1993).

Las estrategias dirigidas a intervenir los pequeños grupos, cuyo origen se encuentra en la escuela de las relaciones humanas, emergen y resultan pertinentes para las organizaciones que conservan unas condiciones laborales que garantizan, en su retórica y acciones, la estabilidad del trabajador, de manera que se pueda por ejemplo hablar de que este pertenece a una "familia organizacional". (Hollway, 1991, Brown, 1992; Dávila, 1985). Es decir, estas acciones son congruentes con la regulación de la fuerza laboral a través de contratos directos y permanentes entre las organizaciones y el trabajador. Así como también resultan congruentes con las garantías que ofrecía para la fuerza laboral el estado del bienestar. En las condiciones propuestas por el estado del bienestar, la psicología del trabajo contribuía a construir al empleado como un ser con motivos y necesidades, quien llegaba a las organizaciones laborales como consecuencia de haber ejercido la libertad de elegir si quería trabajar o no. Así, una vez que el trabajador aceptaba el contrato de trabajo la psicología proponía que poseía el conocimiento y las estrategias para conducir la voluntad del trabajador hacia la máxima eficiencia interviniendo uno de los más importantes conflictos que amenazan el capitalismo. Es decir, la discrepancia que se presenta entre la voluntad para trabajar del empleado y las capacidades que posee. Por esta razón, motivos y necesidades psicológicas podían ser el foco de las intervenciones que se dirigían a regular la voluntad del empleado en las condiciones laborales que el fordismo produjo.

Al observar las condiciones laborales de los conductores del servicio "tradicional" es posible entonces entender porque estas estrategias grupales relacionadas con el mejoramiento organizacional, la calidad del servicio, la motivación hacia el trabajo o el fortale-

cimiento de la pertenencia a la organización se tornan inocuas (Pedraza & Jaramillo, 1997; Pardo & Burbano-Valente, 2006). Como ya se estableció la relación fundamental en el servicio se constituye entre el conductor y el propietario del vehículo. Las compañías tienen muy limitada su autonomía para intervenir en esta relación. Por lo tanto, no tienen bajo su control la mayor parte de la operación de los vehículos. Se controla el despacho de los buses en las terminales de ruta, pero no al conductor, ni mucho menos su comportamiento en las vías, a tal punto que algunas empresas tienen archivos detallados de los vehículos y no de los conductores. Los conductores tienen en sus manos el casi completo control de la operación, como también el mantenimiento de los vehículos. Los conductores controlan aspectos tales como, horarios, rutas, velocidad, frecuencia de mantenimiento. Lo cual quiere decir que ellos conservan para sí, la manera en la que se adelanta la operación. También, la planeación del trabajo está a su discreción, puesto que ni los propietarios, ni las entidades gubernamentales, pueden controlar el proceso de trabajo. La manera informal en que se adelantan las actividades hacen que esta tarea sea inalcanzable. (Urrutia 1981; Burbano-Valente & Pulido-Martínez, 1997; Pulido-Martínez, 2008).

Consecuente con esta situación, los conductores se convierten en trabajadores independientes que no están realmente cobijados o controlados por una organización de transporte. Ellos no están obligados, ni interesados en asistir a entrenamientos, talleres o intervenciones de corte psicológico, pues detener el vehículo para asistir a este tipo de entrenamientos representa disminuciones en su salario a destajo. Como la organización de transporte tiene la autoridad restringida su capacidad para convocar a los conductores se reduce de manera significativa, de la misma manera los psicólogos que se ocupan de algunos problemas del sector tienen dificultades para acceder a la población de conductores. Adicionalmente, los dueños de los vehículos no están interesados en intervenciones psicológicas. Para ellos estas no representan ninguna ventaja en términos monetarios pues consideran que el tiempo que el conductor ocupa en asistir las estrategias psicológicas resulta en una pérdida de ganancias (pasajes vendidos). En términos generales dentro de la lógica de explotación del negocio cualquier actividad que no esté dirigida a transportar a los pasajeros significa menos ingresos.

Esta serie de aspectos, en conjunto con algunos adicionales tales como, el hecho de que los conductores se puedan cambiar fácilmente de una compa-

ña a otra puesto que la demanda de conductores es alta y la oferta de trabajadores relativamente menor, la situación alcanzada de máxima eficiencia que de antemano garantiza trabajadores motivados y la competencia que se genera entre individuos, permite afirmar que en estas condiciones laborales, las estrategias propuestas por la psicología para intervenir al nivel del pequeño grupo tampoco resultan pertinentes en términos de los objetivos que se proponen.

CONCLUSIÓN

Vale la pena aclarar que no se han examinado las condiciones laborales y las aplicaciones de la psicología dentro del servicio de transporte "tradicional" para establecer como las empresas que prestan este servicio se encuentran atrasadas o en mora de adelantar procesos de modernización. Tampoco se buscaba mostrar los obstáculos con los que se encuentra el conocimiento psicológico en determinados ámbitos, para de este modo tratar de superar las barreras que impiden el avance de la marcha psicológica, tal labor ha sido realizada en diversos estudios a lo largo de la historia reciente de la psicología (Pulido-Martínez, 2006). En el caso del servicio "tradicional" de transporte urbano de pasajeros en Bogotá se trataba de establecer, como ante condiciones de trabajo flexibles, las estrategias propias de la psicología del trabajo no tienen la pertinencia esperada.

En este sentido, las condiciones laborales que se presentan en las empresas que ofrecen el servicio de transporte, en la forma tradicional, son similares a las condiciones que se han venido estableciendo en muchos otros ámbitos laborales contemporáneos. Condiciones a las cuales se les ha dado en llamar postfordismo y/o precarización laboral (García-Álvarez & Carvajal-Marín, 2006). Así, por extensión, se buscó contribuir a entender el posible lugar que puede tener la psicología en otros ámbitos laborales caracterizados por la flexibilización y el deterioro de las condiciones de trabajo (De la Garza-Toledo, 2000).

La demanda de eficiencia que tiene intrínseca el capitalismo no conlleva necesariamente una preocupación por el bienestar del trabajador. La psicología del trabajo se ha propuesto desde sus comienzos, orientar una serie de acciones para alcanzar el bienestar del empleado y de paso solucionar la tensión entre voluntad para trabajar y capacidades para hacerlo. Así, la psicología del trabajo propone que la viabilidad de la sociedad capitalista depende del gobierno de la voluntad del traba-

jador para hacer su mejor esfuerzo. Esta propuesta, que formula la disciplina alrededor de conducir la voluntad del trabajador, constituye un proyecto de felicidad que se supone se alcanza mediante la humanización de las condiciones de trabajo. El marco del contrato legal que se establece en la condición de empleo que el estado de bienestar cimentó, ubica al conocimiento psicológico en una posición para actuar sobre la percepción que tiene el trabajador de sus condiciones objetivas, más no sobre las condiciones mismas. Sin embargo, en la medida en que se flexibiliza el mundo laboral y los contratos de trabajo se vuelven temporales, o aun desaparecen para dar lugar a otras formas de relación, los trabajadores están obligados a ser eficientes, a asumir su propio desarrollo y motivación, están compelidos a ser "autónomos" (Rose, 1999).

¿Significa esto que la psicología del trabajo se desvanecerá en la medida en que se flexibilizan las condiciones laborales? ¿Desaparecerá la disciplina tanto en medio de unos trabajadores que se hacen cada vez más responsables de su futuro, como de unas empresas que se preocupan menos por establecer vinculaciones laborales permanentes? A este respecto, los investigadores señalan que en el futuro la selección de personal será el último reducto que quedará de manera exclusiva para los profesionales de la disciplina (Hollway, 1991), lo cual no parece indicar que la psicología del trabajo desaparecerá de los ámbitos laborales, sino que continuará en un proceso de transformación que ya comenzó. Manifestaciones de esta transformación se presentan, por ejemplo, en relación con la manera en la cual las intervenciones psicológicas se hacen difusas en términos de las profesiones que las aplican (Rose, 1999), así como también, en relación con en el sitio de producción del conocimiento psicológico, el cual deja de estar exclusivamente vinculado con las facultades de psicología para desplazarse hacia las facultades de negocios, lugares en donde además se está diluyendo la identidad del psicólogo tal hoy se conoce (Anderson, Herriot & Hodgkinson, 2001; Highhouse & Zickar, 1997).

Para terminar vale la pena preguntarse, ¿si esta carencia de pertinencia del conocimiento psicológico, cuando está vinculado a las condiciones flexibles en las que se adelantan las actividades laborales, no estará indicando que se esta llegando a una situación en donde se debe tomar en serio las recomendaciones que las críticas le han formulado?. La primera crítica, llama la atención sobre la necesidad de desplazar el foco de la psicología del

trabajo de su énfasis en las técnicas y estrategias, para avanzar hacia una teorización acerca de los problemas del mundo del trabajo en contexto particulares tales como los latinoamericanos (Ibarra-Colado, 2006; Pulido-Martínez, 2006; Fernández-Ríos, 1995) La segunda, invita a examinar la disciplina en términos de las maneras contemporáneas en las que se "hace" política en los ámbitos laborales (Miller & Rose, 1990; Papadoupoulos, 2003).

REFERENCIAS

- Anderson, N. Herriot, P. & Hodgkinson, G (2001). The practitioner-researcher divide in the industrial work and organizational (IWO) psychology: where are we now, and where do we go from here? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol 74, 391-411.
- Altman, I. Wohlwill, J. Everet, P. (1981). *Transportation and Behaviour*. New York. Plenum Press.
- APA, (2008). Think about retirement. Time to talk about you psychological portafolio. Psychology Matters. Recuperado en Septiembre 5 en <http://psychologymatters.org/retirement.html>
- Ardila, R. (2000) Mercedes Rodrigo. *Revista colombiana de psicología*. Numero Especial. 50 anos de la Psicología en la Universidad Nacional de Colombia.
- Ardila-Gómez, A. (2005). La olla a presión del transporte público en Bogotá. *Revista de ingeniería*. Vol 21, 56-67.
- Baritz, L. (1960). *The Servants of Power. A History of the Use of Social Science in American Industry*. Middletown, Connecticut. Wesleyan University Press.
- Bedoya-Rojas, D.I. & Duarte-Hidalgo, L.M. (2003). *Identidad del Sujeto Laboral en una Empresa Operadora de Transmilenio*. Tesis sin publicar. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana.
- Brinkmann, S. (2008). Changing psychologies in the transition from industrial to consumer society. *History of the Human Sciences*. Vol 21 (2), 85-110.
- Brown, J.A.C. (1992). *La Psicología Social en la Industria*. Mexico. Fondo de Cultura Económica.
- Burbano-Valente, J & Pulido-Martínez, H.C (1997). *Aproximación a la Cultura del Transporte en SantaFe de Bogotá*. Bogota. Centro Editorial Javeriano. CEJA.
- Castel, R. (1982). *La Gestión de los Riesgos de la Anti-Psiquiatría al Post-Análisis*. Editorial Anagrama.
- Crespo, E. Revilla, J.C. & Serrano, A. (2006). La psicologización política del trabajo. En A. Dorna (ed.): *Psicología Política*. Psicom Editores. Libro electrónico.
- Davila, C. (1985). *Teorías Organizacionales y Administración. Enfoque Crítico*. Bogotá. Editorial Interamericana.
- De la Garza-Toledo, (2000). *Teorías Sociales y Estudios del Trabajo. Nuevos Enfoques*. Barcelona. Anthropos.
- Fernandez-Rios, M. (1995). La psicología organizacional en una encrucijada tecnológica y cultural. *Psicología del Trabajo y Organizaciones*. Vol 11 (31), 49-75.

- García-Álvarez & Carvajal-Marín, (2006). *Universitas Psychologica*. Tecnologías empresariales del yo: la construcción de sujetos laborales en el contexto del trabajo inmaterial Vol 6 (1), 49-58.
- Gillespie, R. (1993). *Manufacturing Knowledge a History of the Hawthorne Studies*. New York. Cambridge University Press.
- Hernández-Vargas E.E., Valencia-Lara, S.C. & Rodríguez-Valderrama, J. (2003). De la sección de psicotécnica al laboratorio de psicometría: Seis décadas de algo más que medición psicológica en Colombia. *Avances en Medición* Vol 1 (1), 6-16.
- Highhouse, S. & Zickar, M.J. (1997). Where Has All the Psychology Gone? *The Industrial-Organizational Psychologist*. Vol 35, 82-88.
- Hollway, W. (1991). *Work Psychology and Organizational Behaviour. Managing the Individual at Work*. Londres. Sage.
- Ibarra-Colado, E. (2006). Organization studies and epistemic coloniality in Latin America: thinking otherness from the margins. *Organization*. Vol 13 (4), 463-488.
- Lefkowitz, J. (2003). *Ethics and Values in Industrial-Organizational Psychology*. Londres. Lawrence-Erlbaum.
- Miller & Rose, N. (1990) Governing economic life. *Economy and Society*. Vol 19 (1), 1-31
- Moncada-Aristizabal, C.A. & Burbano-Valente, J. (2005). Modelo de estructura empresarial para el transporte público. *Universitas Psychologica*. Vol 4 (3), 325-337.
- Montezuma, R. (1996). El transporte urbano de pasajeros en Santafe de Bogotá, una compleja estructura en donde la responsabilidad final es asumida por los propietarios y por los conductores. In R. Montezuma (Ed.). *El Transporte Urbano: Un desafío para el Próximo Milenio. Seminario sistema de Transporte para las Grandes Ciudades*. Bogotá. Centro Editorial Javeriano. CEJA.
- Montoro, L.; Carbonell, E.; Sanmartín, J. y Tortosa, F. (1995) *Seguridad Vial: Del Factor Humano a las Nuevas Tecnologías*. Madrid. Síntesis.
- Münsterberg, H. (1913). *Psychology and Industrial Efficacy*. Boston. Houghton Mifflin Company.
- Ortiz, A. & Torres, A. (1999). *Informe Anual. Proyecto de Psicología del Transporte*. Sin Publicar. Bogota. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana.
- Pardo, C.F. & Burbano-Valente, J. (2006). Las trampas de la velocidad: análisis de la lectura cultural de dos organizaciones. *Univesitas Psicológica*. Vol 6 (1), 131-142.
- Papadoupoulos, D. (2003). Editorial. Psychology and the Political. *International Journal of Critical Psychology*. Vol 12, 5-13.
- Pedraza, E & Jaramillo, M. (1997). *Informe Anual. Proyecto de Psicología del Transporte*. Sin Publicar. Bogota. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana.
- Pereda-Marín, S. & Berrocal-Berrocal, F. (2001). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Phillips, L. & Jorgensen, M.W. (2002). *Discourse Analysis. A Theory and Method*. Londres. Sage.
- Prilleltensky, I. (1994). The Morals and Politics of Psychology. *Psychological Discourse and the Status Quo*. Albany. State University of New York Press.
- Pulido-Martínez, H.C. (2006). Produciendo trabajadores modernos. Conocimiento psicológico y el mundo del trabajo en el Sur. *Universitas Psychologica*. Vol 6 (1), 27-37.
- Pulido-Martínez, H.C. (2008). On Psychology, Work and the Production of the Subject: The case of the Urban Passenger Transport System in Bogotá, Colombia. Tesis sin publicar. Cardiff. Cardiff University.
- Pulido, Martínez, H.C. & Carvajal-Marín, L.M. (2001). Discurso y construcción de identidad. El caso de los propietarios de vehículos del transporte urbano en Bogotá. *Debates en Psicología. Organizaciones Trabajo y Cultura*. Vol 4, 91-105.
- Pulido-Martínez, H.C. & Vargas-Monroy, L. (1999). Informe Final. Talleres de Ordenamiento de la Carrera 10a en Bogota D.C. Bogota. Alcaldía Mayor de Bogota. Programa Misión Bogota.
- Richards, G. (2002). The psychology of psychology: a historically grounded sketch. *Theory and Psychology*. Vol 12 (1), 7-36.
- Rose, N. (1996). *Inventing Ourselves. Psychology, Power and Regulation*. London. Sage.
- Rose, N. (1999) *Governing the Soul. The Shaping of the Private Self*. London. Free Association Books.
- Saiz, V.E.B. Bañuls-Egeda, R. & Monteagudo-Soto, M.J. (1997) Exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales. *Anales de Psicología*. Vol. 13 (1), 67-76.
- Sais, V.I.E. Chisvert-Perales, M. & Bañuls-Egeda, R. (1997) Efectos psicológicos de la exposición al tráfico en conductores profesionales y noveles. *Anales de psicología*. Vol. 13 (1), 57-66.
- Shimmin, S. & Wallis, D. (1994). *Fifty Years of Occupational Psychology in Britain*. Leicester. The British Psychological Society.
- Silva, J. & Torrado, A. (1997). La selección de conductores en las empresas de transporte urbano. En Burbano-Valente, J. y Pulido-Martínez, H.C. *Aproximación a la Cultura del Transporte Urbano en Santafe de Bogotá*. Bogotá. Javergraf.
- Triantafyllou, P. & Moreira, A. (2005). Modern templates of happiness: performing spiritualism and psychotechnics in Denmark. *History of the Human Sciences*. Vol 18 (2), 87-109.
- Urdaneta-Ballen, O. (2005). *Psicología Organizacional Aplicada a la Gestión del Capital Humano*. Bogota. 3R Editores.
- Urrutia, M. (1981) *Buses y Busetas .Una Evaluación del Transporte Urbano en Bogotá*. Bogotá. Fedesarrollo.
- Valdelamar, G. & Consuegra, N. (2000). *Informe Anual Proyecto de Psicología del Transporte Urbano*. Sin Publicar. Bogota. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana.
- Walker, V. (2005). Freedom psychology and neo-liberal subject. *Soundings* 25, 47-61.
- Ward, S.C. (2002). *Modernizing the Mind. Psychological Knowledge and the Remaking of Society*. Westport CT. Praeger Publishers. pulido-martinezhc@cf.ac.uk.