

RECURSOS HUMANOS Y TRABAJO CONTEMPORÁNEO. UNA APROXIMACIÓN DESDE LOS SIGNIFICADOS CONSTRUIDOS POR EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN BOGOTÁ-COLOMBIA*

LUZ MERY CARVAJAL MARÍN** Y RICARDO ANTONIO VALENCIA PATIÑO**
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. BOGOTÁ, COLOMBIA

Recibido: Agosto 1 de 2009

Aprobado: Noviembre 15 de 2009

Resumen

Este artículo describe la manera como se construyen las subjetividades de los trabajadores de una empresa de servicios a partir de las prácticas del área de recursos humanos (García & Carvajal, 2007). Realizamos el estudio etnográfico, a través de instrumentos para la recolección y el análisis de la información. En la recolección empleamos lectura de documentos, observación participante conversaciones informales y entrevistas a profundidad. Hicimos el análisis a partir de los repertorios interpretativos, como regularidades o patrones que se mantienen en el discurso a pesar de la variabilidad del mismo (Potter & Wheterell, 1996). Los resultados enuncian el uso de prácticas organizacionales que constituyen la subjetividad de los empleados como autónomos, comprometidos y flexibilizados, características propias del mundo laboral contemporáneo.

Palabras Clave: Psicología Organizacional, Recursos Humanos, Subjetividad

HUMAN RESOURCES AND CONTEMPORARY WORK. AN APPROXIMATION FROM THE MEANINGS BUILDED BY WORKERS OF A SERVICE COMPANY IN BOGOTA-COLOMBIA

Abstract

This paper describes how the subjectivities of the workers in a service company are building from the performances of the human resources area (Garcia & Carvajal, 2007). The ethnographic study was made through instruments to collect and to analyse the information. This collect was made by reading texts, participant observation, informal talks and depth interviews. The analysis was made through interpretative repertory, as regularities or patrons that appears in the discourse even the variability of the discourse (Potter & Wheterell 1996). The results show the use of organizational performances that made the subjectivities of the employees autonomous, involve and flexible subjects, characteristics of the contemporary work.

Key words: Organizational Psychology, Human Resources, Subjectivity.

INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo asistimos a significativas transformaciones en los modos de ordenar el mundo, tanto en aspectos sociales, culturales, polí-

ticos como en el ejercicio económico. Estas nuevas maneras de estar implican, también, una disposición particular en el actuar empresarial. Los espacios laborales se configuran de acuerdo a las exigencias del mercado, así las organizaciones deben responder a

* Este artículo recoge algunos resultados de la investigación Construcción del sujeto trabajador a partir de los discursos que circulan en las áreas de gestión humana, financiada por la Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Psicología, Edificio 95, Manuel Briceño S.J. Carrera 5 No. 39-00 Tel: (57-1)3208320 extensión 5757, Bogotá-Colombia. Participaron como auxiliares de investigación las estudiantes Adriana Milena Sánchez Cortés y Jessica Christina Correa da Silva Held

** Docente Pontificia Universidad Javeriana. lcarvaj@javeriana.edu.co / lcarvajal@hotmail.com

*** Catedrático Pontificia Universidad Javeriana. rvalencia@javeriana.edu.co

las demandas globales y los trabajadores tienen que asumir compromisos que, en la mayoría de los casos, llegan inesperadamente.

Los cambios mundiales a nivel económico implican grandes transformaciones en la forma de concebir las organizaciones, el trabajo, el trabajador y las prácticas de recursos humanos. Para lograr los objetivos empresariales las áreas de recursos humanos han venido realizando prácticas influenciadas por la psicología organizacional, como tecnología de disciplinamiento, al servicio de los regímenes establecidos y al mantenimiento del sistema económico actual (Foucault, 1975; Rose, 1998; Rose, 1999; Hard & Negri, 2003; Lazzarato, 2006; Pulido-Martínez, 2008; Valencia & Mantilla, (2009); Carvajal & García, 2009). Las nuevas condiciones laborales privilegian el trabajo inmaterial con alta especialización en el conocimiento y en el ejercicio profesional (Hard & Negri, 2003; Bauman, 2005; García & Carvajal, 2007)

El interés de la psicología en las organizaciones se evidencia en las empresas industriales, donde cada vez se hace más necesario lograr eficiencia y productividad en los trabajadores. Los primeros trabajos relacionados con las teorías clásicas de la organización se refieren a la racionalización del trabajo a través de planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar (Dávila, 2001). La metáfora de la organización como máquina plantea algunos principios que retoma la psicología organizacional (Morgan, 1986). De esta manera se espera que las organizaciones funcionen con tecnología de punta, en ese entonces, máquinas de vapor. Los trabajadores son considerados como una pieza más de la máquina que funciona de acuerdo al gran engranaje. Esta concepción acerca del trabajo y los trabajadores produjo una serie de organizaciones en busca de la eficiencia a través de una sistemática burocratización.

El éxito consiste en alcanzar los objetivos empresariales trazados, a través de procesos claramente establecidos (Pulido, 2001). Se trata de organizaciones con tareas detalladas, organizadas racionalmente, capaces de planear, organizar y controlar el trabajo, los trabajadores y el mundo económico. Así, se fueron reemplazando los artesanos formados durante años en un mismo oficio, por empleados, no especializados, con poca formación, pero de gran utilidad para los intereses de la producción.

En el mundo laboral contemporáneo son otras las condiciones. El mercado se ha convertido en un sistema altamente globalizado en el que las situaciones es-

tables son cada vez menores, en palabras de Berman (1988) asistimos a un mundo en el que *todo lo sólido se desvanece en el aire*. Fue entonces necesario pensar en una organización que tuviera en cuenta ese mundo laboral altamente cambiante, tanto en la economía como en sus tendencias de consumo, pero, además, que concibiera a los trabajadores de manera más humana involucrando sus afectos, emociones, deseos y pensamientos a los intereses de la producción (García & Carvajal, 2007; Carvajal & García, 2009).

Pareciera que esta tendencia a preocuparse por el medio se relaciona de manera singular con la necesidad de adaptarse al ambiente que se requiere para sobrevivir. Pulido (2001) afirma que uno de los grandes hitos de la psicología organizacional, tiene que ver, precisamente, con la aparición de *la escuela de las relaciones humanas*. Los estudios realizados por Mayo entre 1927 y 1932 mostraron gran diversidad de elementos que permitieron concluir que existe una relación directa entre el comportamiento de los trabajadores y las relaciones humanas y que, además, esto incide, de manera contundente, en el desempeño de los empleados. Dichos estudios han permitido que la motivación sea un dispositivo significativo utilizado en las empresas con el fin de lograr satisfacciones personales y responder a las necesidades organizacionales en términos de eficiencia y productividad.

En este artículo exploramos el lugar de la psicología organizacional en el mundo laboral contemporáneo. En un primer lugar nos referimos a conceptos claves acerca del trabajo en el sector de los servicios. Más adelante, describimos la metodología y los resultados ilustrados mediante narraciones de trabajadores de una empresa de servicios de Bogotá y finalmente, a manera de cierre del artículo, presentamos algunas conclusiones

RECURSOS HUMANOS Y TRABAJO CONTEMPORÁNEO

En el contexto del capitalismo contemporáneo, basado en el consumo, se ha dejado de estimular la fase de producción de mercancía para privilegiar la fase de distribución y circulación, favoreciendo la aparición de trabajo inmaterial el cual se vio influenciado en buena parte por el movimiento de los jóvenes de mayo de 1968 y su rechazo frente a las formas de disciplina, el trabajo en la fábrica, la producción masiva y la familia nuclear (Daza & Zuleta, 2002; Hard & Negri, 2003; García & Carvajal, 2007).

Hardt & Negri, (2003), señalan que en los inicios de 1970 empezó en Estados Unidos el proceso de posmodernización en el ámbito laboral que se centró en la prestación de servicios en diferentes áreas: “Los empleos para la mayor parte son altamente móviles e involucran habilidades flexibles. Más importante aún: se caracterizan en general por el papel central desempeñado por el conocimiento, la información, el afecto y la comunicación” (p. 249).

El sector de servicios se sustenta en el intercambio constante de información y conocimientos, la relación entre producción, circulación y consumo se da de forma inmediata, de esta manera aparece lo que se denomina como trabajo inmaterial aquél que realiza el empleado, en la que el trabajo de las personas se asemeja al de las computadoras puesto que se manipulan símbolos, se realizan funciones de análisis, se identifican y solucionan problemas, se planean estrategias y en esta medida se debe ser creativo (Lazzarato, 2000; Hard & Negri, 2003; Bauman, 2005; Lazzarato, 2006; García & Carvajal, 2007).

De esta forma, Hardt & Negri, (2003) afirman que la globalización, el paradigma de la información y la posmodernidad hacen que cambie la naturaleza del trabajo, así como de la riqueza ya que ésta última se caracteriza ahora por ser inmaterial, involucra las relaciones sociales, los sistemas de comunicación e información y las redes afectivas.

En medio de este contexto se hace más evidente la necesidad de contar con empleados que comprometan tanto sus conocimientos, como sus emociones, y afectos en beneficio de su labor (cualquiera que esta sea), es decir se necesita que los trabajadores involucren su subjetividad. Así, los empleados construyen su auto imagen y la orientación al trabajo relacionada con los objetivos corporativos, estos se inspiran en discursos que enfatizan esperanzas, miedos y aspiraciones de los trabajadores y a partir de esto logran ejercer control sobre ellos. (Alvesson, 2002)

Abma, (2000) plantea que desde un acercamiento dinámico a las narrativas de los trabajadores, el aprendizaje en las organizaciones no se trata de un proceso cognitivo que toma lugar en la cabeza de un individuo, sino que se presenta como un proceso colectivo y relacional que sitúa el aprendizaje diario en el contexto del trabajo donde el conocimiento cobra sentido, en esta medida se asume que todo proceso de aprendizaje implica simultáneamente en una dimensión social y cognitiva.

De las estrategias para que las narrativas de la empresa construyan también la identidad del traba-

jador se encarga en buena parte recursos humanos, reconocido como el departamento que administra los procesos de gestión corporativa. Desde estos lugares empiezan a circular formas del lenguaje para referirse a la compañía, así, *ellos o la empresa*, se convierten en *nosotros y nuestro equipo*. A través de relatos, narraciones y discursos se promueven significados que seducen, se espera lograr el cumplimiento de los objetivos corporativos a través de las ideas de sentirse empoderado en el cargo y de las sensaciones positivas que se generan cuando se contribuye al logro de los resultados del área, pues entonces se ratifica la percepción de ser parte del equipo.

Adicionalmente, circula el discurso de la necesidad de trabajadores flexibles que puedan adaptarse rápidamente a los cambios y estén en capacidad de trabajar en equipos multi-funcionales; de esta forma, el discurso que se maneja se centra en la necesidad de trabajadores que tengan múltiples habilidades y además, estén en un intento constante de mejoramiento (Legge, 1995; Alvesson, 2002).

En este estudio asumimos que las organizaciones son espacios donde el sujeto se construye, desde discursos que configuran órdenes hegemónicos en los cuales se naturalizan formas de pensar y actuar. El sujeto no tiene una existencia previa a las prácticas discursivas, sino que emerge de éstas; las subjetividades son producto de contingencias históricas, es decir, en cada época se configuran órdenes del saber y del pensar de los que devienen los sujetos (Foucault (1998); Rose, 1998; Rose, 1999; García & Carvajal, 2009)

De esta manera, la organización se constituye en uno de los espacios de la modernidad en donde se despliegan tecnologías o dispositivos de saber poder que tienen efectos materiales, constituyendo cierto tipo de sujetos en correspondencia con la preocupación de los estados nacionales por incrementar la eficiencia y la producción. En las organizaciones se despliegan tecnologías de poder saber tales como la Psicología, en la medida en que configuran verdades acerca de lo que son las cosas, tecnologías que tienen efectos sobre los cuerpos y las subjetividades.

METODOLOGÍA

Para hacer una aproximación a las narraciones del trabajo contemporáneo realizamos un ejercicio etnográfico que posibilitó el acercamiento a las dinámicas de la organización. El estudio se realizó en tres fases, en

la primera presentamos el proyecto de investigación, se firmaron los convenios y se detallaron los términos que girarían el estudio. En una segunda fase se inició el proceso de familiarización con la organización a través de la lectura de documentos oficiales y públicos de la empresa como el direccionamiento estratégico corporativo: textos, imágenes, audios y videos. También hicimos observaciones, durante tres meses, las cuales fueron registradas en diarios de campo. Este material se analizó a través de árboles de relaciones, que tienen como objetivo sistematizar y ordenar la información, y luego se hicieron las matrices que estaban ilustradas con fragmentos de discursos (Carvajal, Ulloa & Morales, 2007). Con este material vimos la necesidad de profundizar en algunos aspectos, de tal manera que hicimos ocho entrevistas a profundidad, las cuales se transcribieron de manera literal, se analizaron también a través de árboles y matrices.

El análisis de discurso propuesto por Potter y Wetherell (1996) fue el método utilizado. Estos autores plantean que la calidad del análisis dependerá de las interpretaciones particulares, que, a su vez, depende del carácter minucioso de la observación del material, de la capacidad para vislumbrar alternativas y de la calidad del texto al presentar los resultados. Las inconsistencias en el discurso son diferencias entre unidades lingüísticas, relativamente vinculadas e internamente consistentes, a las que estos autores denominan repertorios interpretativos. Estos repertorios se pueden considerar como los elementos esenciales que los hablantes utilizan para construir versiones de las acciones, los procesos cognitivos y otros fenómenos. Cualquier repertorio determinado está constituido por una restringida gama de términos usados de manera estilística y gramatical específica. Normalmente estos términos derivan de una o más metáforas clave, y la presencia de un repertorio a menudo está señalada por ciertos tropos o figuras del discurso. Los repertorios interpretativos son, entonces, versiones que circulan socialmente y que dan cuenta de la forma como los sujetos se construyen y construyen su versión acerca del mundo. (Potter & Wetherell, 1996; Vargas, Aragón, Rivera & Trevisi 2004; Bedoya, Duarte & Carvajal, 2005; Carvajal, & Pulido, 2005; García & Carvajal, 2007; Valencia & Mantilla, 2009)

RESULTADOS

Dos repertorios interpretativos ilustran, de manera acertada, las narraciones de los trabajadores, acerca

de las prácticas del área de recursos humanos y la construcción del trabajador en el mundo laboral contemporáneo.

Repertorios interpretativos en relación con recursos humanos

Dentro de las prácticas del departamento de recursos humanos, de la empresa estudiada, es posible evidenciar el intento por ocupar el vacío ontológico que surge en la posmodernidad, a través de la creación de discursos hegemónicos con los que se seduce tanto a los trabajadores, como a todo el que conoce de la Compañía. Así pues, existe dentro del modelo de gestión de recursos humanos un proceso fundamental denominado atracción y selección de personal, en el que se denota la lógica comercial que existe detrás de los procesos de gestión, en tanto, no buscan reclutar gente como tal, sino seducirla a través de historias sobre una Compañía próspera que promete desarrollo de sus competencias y un ambiente de trabajo perfecto. La promesa de la Compañía se refiere a que... *existe una competencia sana entre los compañeros de trabajo posibilitando el mejoramiento continuo* que consiste en uno de los atractivos que tiene la empresa para los trabajadores, pues asegura de un lado la formación de los mismos, al tiempo que circula un discurso según el cual los trabajadores son muy apetecidos en el mercado laboral y son robados por Compañías que ofrecen mejores salarios:

...saben que en esta empresa la formación es muy buena entonces se los llevan con unas propuestas económicas o de beneficios interesantes...

Es preciso destacar que si bien no todos los empleados saben que una de las partes constitutivas del modelo de gestión de la Compañía corresponde a la atracción de personal, discurso se ha naturalizado hasta el punto que se asume como un objetivo libre de intereses políticos. No obstante, el hecho de que la empresa sea atractiva para trabajar posibilita que la gente una vez ingrese, se flexibilice por mantenerse en la Compañía y adicionalmente, trabaje por salarios menos competitivos que en el resto del mercado.

... el presidente, siempre ha sido muy de que hay que lograr que la empresa se perciba como una buena empresa, una empresa atractiva para trabajar...

Por su parte, el proceso de selección se realiza a partir de criterios que surgen de la necesidad que se crea en la organización de una vacante, para la cual se define un rol, una ficha de selección en donde se consigna los requisitos para el cargo, así como su desarrollo.

...hay cargos digamos en los que se está buscando gente júnior que empiece a generar su carrera y su desarrollo dentro de la Compañía, entonces pues obviamente en esos cargos son personas muy jóvenes...

Dentro de los procesos de selección que se realizan en la Compañía se otorga un valor de verdad a las pruebas psicotécnicas, a partir de las cuales se conocen las características personales, que no son otra cosa que constructos psicológicos que exponen los candidatos una vez se aplican las pruebas, en este sentido la prueba constituye un sistema de percepción en el que el sujeto evaluado encarna las características de la teoría (Rose, 1998). Estos constructos deben explorarse en todos los candidatos con el fin de poder hacer evidentes las diferencias entre las personas al compararlas con los grupos y con ello poder elegir al mejor candidato.

...en los procesos de selección nosotros aplicamos varias pruebas de inteligencia y en muy pocas Compañías se aplican pruebas de inteligencia, realmente no profundizan tanto digamos en los resultados y no lo hacen para todos los cargos... creo que hay un alto conocimiento de las pruebas de personalidad...eh...y eso es una herramienta a la que se le saca bastante provecho, entonces el poder correlacionar cada uno de los temas, de los campos, de las pruebas de personalidad, de los indicadores que arroja y demás, entonces esto es algo que también favorece el proceso...

Así pues, una vez el candidato ha sido evaluado a partir de las pruebas, entra en el proceso de selección de los jefes inmediatos para conocer fortalezas y aspectos a mejorar, con el propósito tanto de encontrar al mejor candidato como de hallar aspectos a mejorar cuando el candidato ingrese a la Compañía. Este proceso asegura la productividad y responde a la promesa de mantenerlo en permanente desarrollo.

En cuanto al proceso de inducción es enunciado como el ejercicio de enseñar, a los nuevos empleados, la forma como se lleva el negocio y su rol dentro de éste. Mientras el trabajador más rápido aprenda, más pronto empezará a producir y con una menor probabilidad de cometer errores debido a que ya se le ha explicado lo que debe hacer e incluso cómo debe hacerlo. El hecho de enseñar los procedimientos de la misma manera cómo se les ha instruido al resto de empleados que ocupan el mismo cargo, posibilita establecer diferencias en el desempeño de las personas y a partir de allí, empezar a inferir un grado de potencial particular para cada trabajador de modo que aparece la psicología como la técnica individualizante (Rose, 1998).

Asimismo, los procesos de inducción se presentan como una estrategia por aleccionar a los nuevos empleados a la cultura de la empresa, es decir, introducirlos en los discursos hegemónicos acerca de cómo es la gente que allí trabaja, con el fin de que posteriormente sean ellos mismos quienes circulen esas narrativas y de ese modo se perpetúe el sentido que tiene trabajar en esa empresa.

La seducción opera en el sentido de buscar que la gente vea el trabajo, no como una obligación, sino que encuentre en su labor la opción de realizarse personal y profesionalmente. De este modo los objetivos y las metas personales del trabajador van alineados con los objetivos empresariales, el logro de la empresa se constituye un triunfo:

Para vincular a las personas, para que se sientan comprometidas con la organización, para que sientan que es una empresa por la que tienen que trabajar... pues no por la que tienen que trabajar sino que les está brindando como todas las oportunidades para tener un desarrollo profesional, he... personal... la gracia es que las personas se identifiquen con toda esa filosofía, con las políticas de la Compañía y por es eso es que con mensajes que por ejemplo les mandamos en las fiestas de final de año, o en los avisos publicitarios o internamente pues siempre está muy recalcado eso, que pertenecemos a esta Compañía y que es un trabajo de gana y gana, tanto la Compañía le puede estar ofreciendo trabajo y desarrollo profesional, pero ellos también están ganando porque pertenecen a una Compañía que posiblemente puede ser líder aquí en Colombia, que tiene una filosofía y unas prácticas muy especiales que por ejemplo no van a encontrar en otro lado.

Así pues, en esta narración se hace evidente la filosofía de negociación correspondiente al gana-gana, donde aparentemente gana el trabajador con los logros de la empresa, pero, si analizamos con más cuidado, quien más gana es el dueño del capital, ya que el modelo económico de la compañía no permite que las ganancias se dividan proporcionalmente entre todos los empleados de la empresa. En esta medida, el sentido de pertenencia se vislumbra como uno de los desplazamientos que busca construir un sentido de cooperación, cuando en realidad lo que hay a la base es un modelo neoliberal de acumulación.

También existen estrategias para crear significados comunes en cada una de las áreas de trabajo, por ejemplo, cada planta de producción elige una canción popular representativa, le hacen algunas modi-

ficaciones en su contenido, con el fin de reproducir un significado común sobre cómo es la gente que trabaja allí. En este sentido cabe resaltar la canción, *Tengo la camisa negra*, de un artista colombiano, la que es cantada por los trabajadores como *tengo la camisa puesta*. Con este tipo de estrategias, en últimas, lo que se pretende es generar una transición de yo a nosotros y de esta manera, ya no se hable en singular sino como parte constitutiva del equipo de la empresa, esto es, que la identidad de los trabajadores esté dada en buena parte por lo que debe ser la gente de la organización.

En esta medida, en el contexto posfordista se involucra toda la subjetividad del trabajador. Este tipo de acciones, donde se crea un significado compartido de cómo es la gente de la empresa, involucra la esfera afectiva, cognitiva y volitiva de las personas, de modo que, la subjetividad de los empleados se alinea con los deseos del departamento de recursos humanos, en últimas, los intereses de la gerencia general, es decir, que el trabajador aumente la productividad de la Compañía (García & Carvajal, 2007)

Circula, entonces, un discurso hegemónico en el que el área de recursos humanos es la encargada de velar por el bienestar de los trabajadores y esto incluye capacitarlos, integrarlos a la cultura de la empresa, motivarlos y desarrollar sus competencias (Carvajal, 2007).

Repertorios interpretativos en relación con el trabajador

Esta empresa dice tener como prioridad el recurso humano, ya que éste es el que le otorga una de las diferencias competitivas frente al resto de multinacionales. En esta medida, se gestionan una serie de acciones que buscan atraer y formar personas que tengan las competencias características del perfil, así como filtrar aquella gente que no las tiene. En relación con el perfil de los trabajadores se evidencian características como: personas jóvenes, dinámicas, aguerridas, guerreras en el sentido de estar en capacidad de desarrollar cualquier tarea independiente del cargo que ocupa, proactivas, innovadoras, orientadas al logro y cuestionadoras. Al respecto veamos el siguiente fragmento que es bastante ilustrativo:

Personas con energía, echados para adelante, tienen que ser muy orientados al logro y el resultado, que asuman sus compromisos, que los cumplan. Eh... unas personas obviamente honestas, que tengan una ética profesional, personal.

Así pues, dentro de los discursos que circulan entre los trabajadores sobre cómo es la gente de la empresa se destacan características como la creatividad, la innovación, la orientación al logro de resultados y la pasión por el éxito, todas éstas competencias propias de la lógica del trabajo inmaterial, que tal como afirman García & Carvajal, (2007) requiere involucrar los afectos y el intelecto del trabajador con el fin de agregar un plus al servicio y así ser más innovador que la competencia, logrando de esa forma ubicarse en una posición privilegiada dentro del mercado. De esta manera, sobresale otra de las características del trabajador, una persona inteligente, que cuenta con los recursos intelectuales suficientes para desarrollar un trabajo inmaterial, en el que es necesario comprender el negocio, cuestionar y generar nuevas ideas. Es preciso resaltar que la implicación de la subjetividad del trabajador funciona, debido a que previamente se ha seducido al empleado y de ese modo se ha conseguido alinear sus afectos e intelecto, a los intereses de la Compañía.

Adicionalmente, dentro de los discursos que circulan acerca de cómo es la gente de la empresa, es posible encontrar narraciones en las que se cuenta que las personas que allí laboran son flexibles, cuentan con un alto nivel de energía y dinamismo, son honestas, emprendedoras y se involucran con su tarea, en una palabra son empleados productivos. En este sentido, hace aparición un sujeto trabajador responsable y autónomo que no requiere vigilancia y castigo, ya que se encuentra lo suficientemente seducido como para concebir el éxito de la empresa como propio, pues ha vinculado su subjetividad a la Compañía, de esta manera, el trabajador es la antítesis de la alienación, por cuanto ha involucrado su afectividad, cognición y volición en pro de la consecución de resultados por medio de los cuales evidentemente gana la empresa, y aparentemente también lo hace el propio empleado debido a que se le evalúa por el logro de sus indicadores de objetivos.

En relación con la flexibilidad característica del perfil, sobresale un trabajador con capacidad para adaptarse, en sí, un empleado flexible que puede acomodarse a distintos horarios, labores y en general cualquier clase de condiciones laborales que exija el mercado. Adicionalmente a esto, el trabajador es flexible en cuanto a sus conocimientos, ya que no sólo sabe de su profesión, sino que, para poder desempeñarse eficazmente al interior del cargo, debe entrar en diálogo con otras disciplinas y saberes que permitan

ampliar el espectro de su rol y también vender su trabajo ante diferentes clientes. Una de las psicólogas de la organización asegura:

...si tú me preguntas a mi yo se cuanto vendieron esta mañana, cuál es el indicador del preventista, qué es un lineal, qué es una góndola, todos los temas que estén manejando yo los tengo claros en mi cabeza...

Esta flexibilidad también está dada por la sencillez, en el sentido en que son personas que prefieren un estilo de interacción informal con relaciones de orden no jerárquico, lo cual genera sentimientos de igualdad entre los trabajadores pues piensan que en la Compañía a todos se les provee las herramientas necesarias para realizar su trabajo, sin que unas sean mejores que otras por el rango que se ocupa al interior de la organización.

...aquí nadie te va a decir "doctor"; aquí nadie le va a rendir pleitesía, aquí no va a tener pues el súper teléfono último modelo, así le den celular va a ser el celular que más palo aguante, y esa es la política, no es el celular último modelo ni nada por el estilo; entonces tiene que ser una persona muy fresca, muy... nosotros le decimos muy de lavar y planchar...

Además, la subjetividad de los trabajadores está atravesada por discursos propios de los cargos que especifican la forma de comportarse dentro y fuera de la Compañía. De esta forma, para el caso de los jefes de la empresa se dice que ellos deben motivar, desarrollar y orientar a su equipo de trabajo al logro de resultados, pero no siendo suficiente con esto...*un buen jefe tiene que atraer y seleccionar a su personal...* En este sentido, la narración evidencia la existencia de un componente comercial para cada uno de los puestos de trabajo que hay en la Compañía y particularmente para los jefes, quienes deben atraer y seducir a las personas para que participen de los procesos de selección. Es importante resaltar como esta forma de ser jefe no se queda sólo para el ejercicio del cargo, sino que traspasa el límite laboral hasta el punto que por directrices de la Compañía se dice que el proceso de atracción y selección es permanente, no se da sólo en la oficina e incluso puede realizarse en el cine, en el bus o en cualquier lugar, ya que los espacios no limitan el tiempo de trabajo y así, cualquier lugar y hora sirve para identificar el *talento clave*.

Se desprende, entonces, una nueva característica, el empleado que trabaja todo el tiempo, es decir, difumina la barrera entre el trabajo y el no trabajo, hasta sus espacios de ocio tienden a desaparecer pues están guiados hacia el logro de las metas que se ha propuesto cumplir.

Justamente aquí aparece otra de las narraciones de lo que se dice que es la gente de la empresa, ya que se narran como trabajadores coherentes, es decir, lo que hacen fuera de la Compañía y su comportamiento dentro de la misma. Así pues, afirman que existe un cambio personal cuando se ingresa a la Empresa, ya que el afán por el reto atraviesa no sólo las metas que se proponen a nivel laboral, sino también sus interacciones fuera de la Compañía. Circulan discursos en los que se afirma que si se labora en la Compañía después de haber pasado por el proceso de selección, entonces se cuenta con un perfil particularmente bueno con relación a lo que encuentra en el mercado de trabajadores.

CONCLUSIONES

En el caso de la empresa estudiada observamos que desde la gerencia de recursos humanos y a través del uso de los saberes de la psicología organizacional, se construyen trabajadores: autónomos, responsables, comprometidos, flexibles y competentes. La autonomía e iniciativa del trabajador es indispensable en tanto las situaciones laborales requieren comportamientos que no están descritos, ya que las circunstancias que enfrenta el trabajador en un contexto como el del servicio son inciertas. Para asegurar que los comportamientos y decisiones de los trabajadores estén alineados a los objetivos empresariales, se hace necesario garantizar su compromiso y competencia a través de prácticas destinadas a seleccionar, evaluar y capacitar a los trabajadores. En ese sentido, la empresa promueve un tipo de sujeto a través de las prácticas de recursos humanos, las cuales moldean al trabajador en tanto estimulan la producción de ciertos comportamientos y la eliminación de otros.

La psicología organizacional, como lo señala Rose (1999), conecta la producción de cierto tipo de subjetividades con los intereses corporativos de servicio, innovación y productividad. Y esto, a su vez, está en correspondencia con las condiciones de un contexto neoliberal

Frente a este panorama, ¿es posible entonces vislumbrar alternativas de resistencia desde la psicología organizacional? ¿Qué podría hacer un psicólogo organizacional al reconocer el papel político de la psicología y los efectos que los discursos y prácticas tienen en la producción de los trabajadores? (Carvajal, 2007; García & Carvajal, 2007, Carvajal & García, 2009).

Para cerrar seguimos a Vargas, (2005) "Como psicólogos", es hora de que también rompamos las fronteras. Las fronteras de las disciplinas, que nos impiden acercarnos a otros saberes y a otros discursos, y, junto con estas, las fronteras que nos alejan de la posibilidad de hacer análisis y trabajar sobre las grandes problemáticas que aquejan a nuestras sociedades (pág. 99).

REFERENCIAS

- Abma, T. (2000). *Fostering learning –in– organizing through narration: Questioning myths and stimulating multiplicity in two performing art schools*. En: European Journal of work and organizational psychology.
- Alvesson, M. (2002) *Identity regulations as organizational control: producing the appropriate individual*. Journal of Management studies. 39:5 July.
- Bauman, Z. (2005) Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Barcelona: Gedisa
- Bedoya, D.I., Duarte, L.M. y Carvajal, L.M. (2005) Identidad del conductor en el contexto de las organizaciones de trabajo solidario. *Universitas Psychologica* Vol. 4, no. 3, p. 297-305.
- Berman, M (1988) Todo lo sólido se desvanece en el aire, la experiencia de la modernidad. Siglo XXI editores México 1991.
- Carvajal, L.M. & Pulido, H.C. (2005) Buses, actores, discursos y poder. El caso de la implementación del servicio de transporte masivo Transmilenio. *Estudios del Discurso en Colombia*. Luís Ramírez y Gladis Acosta compiladores. Medellín: Sello Editorial Universidad de Medellín.
- Carvajal, L.M. (2007) Comunicador y psicólogas en las organizaciones contemporáneas. *Revista Psiqué* No. 7, p. 49-51.
- Carvajal, L.M. Ulloa, I. y Morales, M. (2007) La utilización de pruebas psicométricas ¿un absurdo en una EST? *Universitas Psychologica* Vol. 6, no. 1, p. 79-87.
- Carvajal, L.M. y García, C. (2009) Una reflexión acerca de la psicología organizacional. En búsqueda de otros escenarios. María Constanza Aguilar Bustamante y Erico Rentería Pérez (Compiladores) Psicología del trabajo y las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación. Bogotá: Editorial Universidad Santo Tomás.
- Dávila, C. (2001) Teorías organizacionales y administración enfoque crítico Bogotá: McGraw Hill.
- Daza, G. & Zuleta, M. (2002). Del sujeto de la norma al individuo del control. *Nómadas: Subjetividades contemporáneas, producciones y resistencias*, 16, 53-62.
- Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. México: Siglo Veintiuno.
- Foucault, M. (1998). El sujeto y el poder. Por qué estudiar el poder. La cuestión del sujeto. *Texto y Contexto* No. 35.
- García, C. & Carvajal L.M. (2007) Tecnologías empresariales del yo. La construcción de sujetos laborales en el contexto del trabajo inmaterial. *Universitas psychologica*. Enero-abril. Vol.6, núm.1. Pág. 49-58.
- Hardt, M. & Negri, A. (2003). *Imperio*. Barcelona: Paidós.
- Lazzarato, M. (2000) Intermitentes, peticionarios e indocumentados los nuevos personajes de la económica-mundo. *Nómadas* No. 12, P. 64-68.
- Lazzarato, M. (2006) Por una política menor acontecimiento y política en las sociedades de control Madrid. España: Traficantes de Sueños
- Legge, K. (1995). Human Resource Management. Rhetorics and Realities. London: MacMillan Business.
- Morgan, G. (1986) Imágenes de la organización. Alfaomega editores México 1991.
- Potter, J., Wheterell, M. (1996) El análisis del discurso y la identificación de repertorios interpretativos. Gordo, J. *Psicologías, discursos y poder*. Barcelona: Visor.
- Pulido, H.C. (2001) Hitos de la psicología organizacional. Trabajo y organizaciones. *Revista debates en psicología: Organizaciones, cultura y trabajo*. No 4. Bogotá: Arfo Ltda.
- Pulido-Matínez, H.C. (2008) Condiciones flexible de trabajo y conocimiento psicológico: el caso del servicio tradicional de transporte de pasajeros en Bogotá, Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*. Volumen 1 No. 1 pág. 9-18.
- Rose, N. (1998) *Inventing ourselves, psychology, power and personhood*. Cambridge University Press.
- Rose, N. (1999) Governing the soul the shaping of the private self. London: Free Association Books.
- Valencia, R.A. y Mantilla, F.T. (2009). Discursos y relaciones laborales que se construyen en una empresa familiar. María Constanza Aguilar Bustamante y Erico Rentería Pérez (Compiladores) Psicología del trabajo y las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación. Bogotá: Editorial universidad Santo Tomás.
- Vargas, L., Aragón, D., Rivera, S. y Trevisi, C. (2004). Discursos circulantes y construcción social de empresa en una organización del sector floricultor colombiano. *Universitas Psychologica*. Vol. 3, no. 2, p. 197-212.
- Vargas, L. (2005) Organizaciones y derechos en el trabajo: algunas preguntas para la psicología organizacional. *Cuadernos de Psicología. Lección Inaugural: Derechos Humanos y Psicología*. Enero. Vol. 1, núm. 1. Pág.91-100.