

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTOR: KARLA MADRIGAL BRAVO

OCTUBRE : 2020



San Marcos

PREGUNTA DISPARADORA

Cúal es el papel que juega la Psicología Organizacional en la gestión moderna del talento humano en las organizaciones?

RESUMEN

PALABRAS CLAVES

Esta lectura pretende retomar algunas ideas no solo sobre el quehacer de la Psicología Organizacional sino sobre sus orígenes, desarrollo e importancia dentro de la gestión del talento humano en las organizaciones. De este modo realizaremos un recorrido por la historia de la Psicología Organizacional, un recorrido por las teorías que la anteceden, revisaremos los retos de los profesionales en este campo y sin olvidar el estado del tema en América Latina. A medida que este protagonismo de las personas va creciendo en las organizaciones se van creando necesidades de gestión del recurso humano, se van generando otro tipo de necesidades que atender y es precisamente allí en donde el psicólogo organizacional comienza su labor.

Por último, debemos tener claro que La Psicología Organizacional debe responder a las demandas del sector empresarial y a las necesidades de la sociedad, es ahí en donde converge lo humano y lo económico en que esta rama de la psicología cobra vida y protagonismo.

PALABRAS CLAVES

Gestión del talento humano, comportamiento organizacional, psicología, motivación, gestión de conflictos, comunicación.

INTRODUCCIÓN

Iniciamos esta lectura con la pregunta sobre el papel que juega la Psicología Organizacional en la gestión moderna del talento humano en las organizaciones y es que ese debería ser el fin principal de toda empresa, gestionar su talento de la mejor forma.

Según el planteamiento de Zimmerman, H. F. (2018). **La psicología del trabajo y las organizaciones es la ciencia que estudia el comportamiento en el trabajo y contribuye al desarrollo de estrategias que mejoran el bienestar de las personas y el desempeño de las organizaciones.** Un psicólogo es un especialista en selección, desarrollo y capacitación de personal, y la mejora del clima organizacional y salud ocupacional, entre otras competencias.

La Psicología organizacional te ayudará a identificar las habilidades que requieren los puestos de trabajo, así como los talentos que deben tener las personas que los ocupen. Juega un papel preponderante pues entre sus responsabilidades destacan la comunicación efectiva, la resolución efectiva de conflictos, motivación del personal y la selección de personas.

En el caso de la gestión del conflicto, generalmente este se considera o vislumbra como algo negativo para la empresa, por tanto, es importante contar con un profesional que coadyuve a que las posiciones endurecidas inclusive favorezcan el surgimiento de nuevas ideas y las diferencias se pongan a disposición del objetivo. En el tratamiento del conflicto, la forma de comunicarnos tiene un alcance importante, pues muchos de los conflictos se dan debido a la forma en que nos comunicamos, el profesional responsable de mejorar la comunicación conduce a la conversación y a la negociación con el propósito de lograr los objetivos de la empresa, pero preservando el bienestar de los individuos.

El trabajo es un eje fundamental en la vida de las personas e inclusive constituye uno de sus derechos pues es a través del trabajo que las personas alcanzan su potencial y desarrollan sus habilidades, gustos, deseos y proyectos.

AMARILLO COMENTARIOS DESTACADOS

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Según el planteamiento de Zimmerman, H. F. (2018). La psicología del trabajo y las organizaciones es la ciencia que estudia el comportamiento en el trabajo y contribuye al desarrollo de estrategias que mejoran el bienestar de las personas y el desempeño de las organizaciones. Un psicólogo es un especialista en selección, desarrollo y capacitación de personal, y la mejora del clima organizacional y salud ocupacional, entre otras competencias.

Entre las principales actividades del psicólogo laboral destacan:

- ✓ Reclutamiento y selección de talento.
- ✓ Administración de sueldos y compensaciones.
- ✓ Conservación y compensación del personal eficiente.
- ✓ Desarrollo de prácticas justas de capital humano.
- ✓ Mejoramiento de las habilidades y competencias del personal.
- ✓ Desarrollo de personal diverso, competente y calificado.
- ✓ Reducción de la rotación y el ausentismo.
- ✓ Eliminación del hostigamiento, acoso laboral, violencia y discriminación.
- ✓ Generación de ambiente de equipo y clima organizacional.
- ✓ Promoción de la motivación y compromiso del personal.

PRINCIPIOS BASICOS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Breve historia

María Alejandra Gómez Velez en su artículo denominado “Sobre la Psicología organizacional y del trabajo” realiza un repaso en el campo de aplicación de la psicología, que surge alrededor de finales del siglo XIX y comienzos del XX. En general se considera que empezó en 1903 con el escrito de Walter Dill Scott titulado *The Theory of Adversiting*, o en 1911 cuando escribió *Increasing Human Efficiency in Business* en la que esta psicología fue aplicada a los negocios; también con el escrito de Hugo Münsterberg titulado *Psychology and Industrial Efficiency*, publicado en 1913. En todos ellos se trataron temas como los métodos de selección de personal, los métodos de incremento de la eficiencia en el trabajo y las técnicas para el mercado y la publicidad. Es importante decir que el término “Psicología industrial” fue pocas veces utilizado antes de la Primera Guerra Mundial y fue común denominarla como “Psicología económica”, “Psicología de negocios” y “Psicología del empleo” (Koppes & Pickren, 2007).

Para entonces, la psicología industrial tuvo un gran impacto durante la Primera Guerra Mundial, debido al gran número de soldados que debían ser asignados a varias unidades dentro de las fuerzas armadas, allí los psicólogos fueron pieza clave, pues examinaron a los reclutas y después los remitieron a puestos más adecuados. Las evaluaciones utilizadas para asignar y tomar decisiones en dichas determinaciones se apoyaron en la utilización de los test Army Alfa y Army Beta (diseñados para dicho propósito) y pruebas de habilidad mental. Como nota importante, John Watson, pionero del conductismo, sirvió con el rango militar de Mayor del ejército de EE. UU. en la Primera Guerra Mundial y allí desarrolló pruebas motrices y perceptuales para pilotos. De igual forma el psicólogo



Henry Gantt incrementó la eficacia en buques de carga, y los esposos Frank Gilbreth y Lillian Moller Gilbreth fueron científicos que trabajaron por mejorar la productividad y reducir la fatiga al realizar estudios sobre los movimientos que realizaban los trabajadores en su oficio, con la finalidad de reducir el número de movimientos a los que realmente eran necesarios (DiClemente y Hantula, 2000). Fuera de los Estados Unidos la psicología industrial y organizacional prosperó con psicólogos que se ocuparon de estudiar los problemas de la industria como: Jules Suter en Suiza; Bernad Muscio en Australia; Franziska Bayngartern–Tramer, Walter Moede, William Stern, Otto Lipmann y Emil Kraepelin en Alemania; Jean Marie Lahy en Francia; Edward Webster en Canadá y Cyril Burt, Charles Myers y Sir Frederick Bartlett en Gran Bretaña (Vinchur & Koppes, 2007).

En 1924 explica Muchinsky (2007), se empezaron a realizar una serie de experimentos en la fábrica Hawthorne de la Western Electric Company, los cuales se volvieron clásicos para la psicología industrial. El propósito con el que comenzaron las investigaciones fue el de encontrar la relación entre la iluminación y la eficiencia. Estos estudios permitieron reconocer una variedad amplia de comportamientos humanos en el lugar de trabajo, de los cuales antes no se tenía conciencia. Estos estudios evidenciaron la existencia de grupos informales, sus formas particulares de control sobre la producción y la importancia que tienen las actitudes de los trabajadores, además de la valoración que se le da a los supervisores más tolerantes y flexibles, así como la necesidad de dar un trato a los trabajadores como personas, más que como solo capital humano de trabajo. Dichos estudios propiciaron nuevos interrogantes y llevaron a la psicología industrial por otros caminos de investigación y comprensión del comportamiento humano en las organizaciones de trabajo

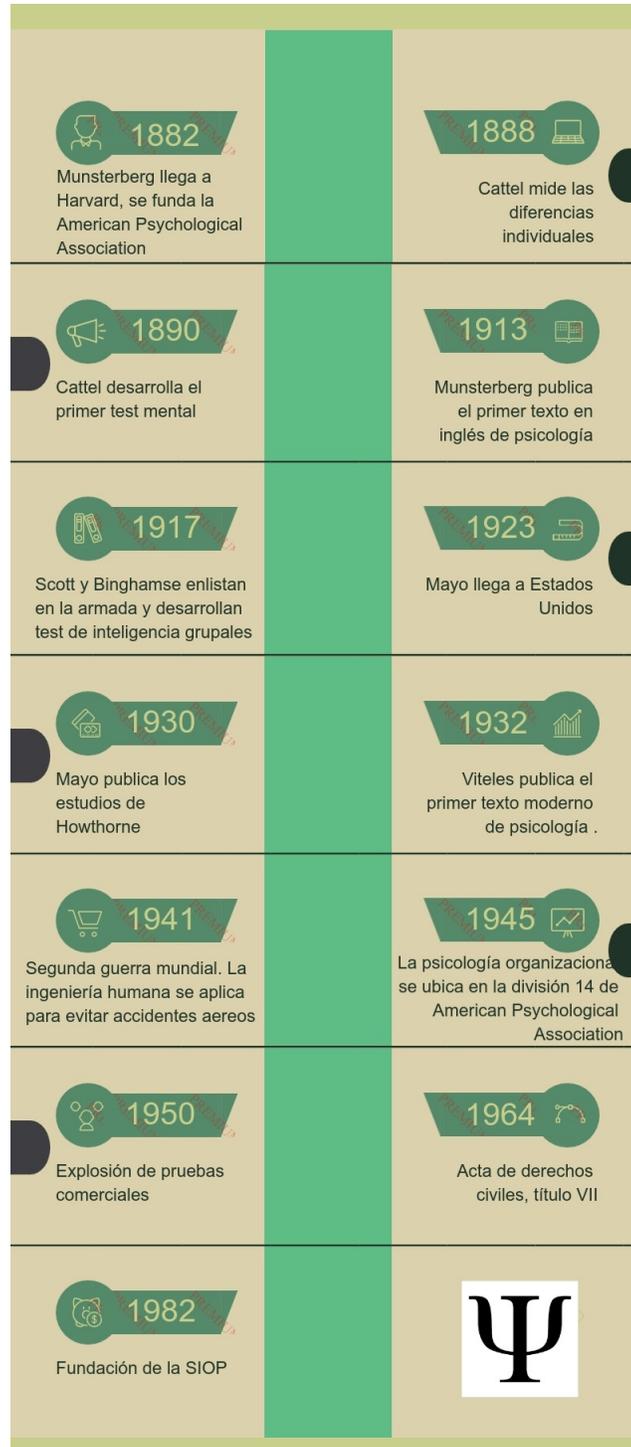
Muchinsky, 2007).

Como consecuencia de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne surgió en los Estados Unidos la teoría de las relaciones humanas, denominada escuela humanística de la administración, y que fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores. Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003), explican que estos experimentos tenían por propósito superar las dificultades de rechazo de los trabajadores a la organización taylorista, así como obtener mejoras en la productividad.

Durante la Segunda Guerra Mundial, en 1944, la American Psychological Association- APA reconoce el carácter científico de la psicología industrial y crea la División 14 de Psicología Industrial y de los negocios, que más adelante, en 1970, cambia de nombre por División de Psicología Industrial y Organizacional. Igualmente, en la APA se genera el primer código de ética que plantea unos principios fundamentales: “competencia, integridad, responsabilidad profesional y científica, respeto por la dignidad y los derechos de la gente, preocupación por el bienestar de los demás y responsabilidad social, atinentes por completo al ejercicio de la psicología organizacional en particular.” (Enciso Forero y Perilla Toro, 2004, p. 6).

Después de los años 60 se dio paso a cambios en la legislación de los derechos civiles en Estados Unidos, en los que los profesionales de recursos humanos tenían la obligación de dar un trato igual a todas las personas en los procesos de selección, y no discriminar a las minorías (Muchinsky, 2007).

Figura 1. Historia Psicología Organizacional



Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Gómez Vélez, M. A. (2016). P. 137

Evolución de la Teoría sobre Psicología Organizacional

En este apartado se aportará un panorama conciso sobre la evolución que ha tenido la teoría administrativa específicamente en el área de la Psicología Laboral. Ciertamente toda teoría es resultado del contexto histórico y social en que se desarrolla. El hombre y la administración han tenido una estrecha relación desde el momento en que tuvo recursos en sus manos para suplir sus necesidades básicas y subsistir, asimismo, desde el momento que necesitó de otras personas para administrar esos recursos.

A continuación, se presenta un cuadro resumen sobre dicha evolución, como podemos ver la teoría administrativa ha cambiado de manera sostenida a través de los años, el cambio más significativo ha sido alrededor de las personas y su proceso de socialización. Poco a poco las personas se han ido convirtiendo en algo más allá que un recurso más de la organización y han ido posicionándose en el lugar más importante, en el de protagonista y gestor de talento.

Actualmente podemos observar como en las organizaciones las personas se han convertido en socios de la organización, nos hemos dado cuenta de que el trabajo no es solo una manera de subsistir, sino que es el mecanismo mediante el cual las personas desarrollan sus talentos, habilidades y capacidades. A medida que este protagonismo de las personas va creciendo en las organizaciones se van creando necesidades de gestión del recurso humano, se van generando otro tipo de necesidades que atender y es precisamente allí en donde el psicólogo organizacional comienza su labor.

Figura 2. Evolución de la Teoría Administrativa en relación con las personas

TEORÍA	PRINCIPAL EXPONENTE	ÉNFASIS	PRINCIPALES ENFOQUES
Teoría de la Administración científica	Frederick Winslow Taylor	Tareas	Racionalización del trabajo en el nivel organizacional
Teoría Clásica de la Administración	Henry Fayol	Estructura Funciones	Organización formal Principios generales de la administración Funciones del administrador
Teoría de la burocracia	Max Weber	Estructura Reglamentación de su funcionamiento	Organización formal burocrática. Racionalidad organizacional
Teoría de las Relaciones Humanas	Hugo Munsterberg y Elton Mayo	Relaciones interpersonales	Organización informal, motivación, comunicación, liderazgo, dinámica de grupo
Teoría del comportamiento organizacional	Abraham Maslow, Douglas Mc. Gregor, Cris Argyris	Personas	Estilos de administración. Teorías de las decisiones. Integración de los objetivos organizacionales e individuales
Teoría de la calidad total	Edward Deming Philip Crosby Kaoru Ishikawa Armand Feigenbaum Joseph Jurán	Tecnología Personas	Compromiso, participación, comunicación, trabajo en equipo, planificación como elementos de la calidad total
Teoría Z	William Ouchi	Relaciones humanas como complemento a la Administración Científica	Participación en la toma de decisiones, comunicación y trabajo en equipo
Teoría de las organizaciones como sistemas sociales	Daniel Katz Robert Kahn	Carácter cíclico de los eventos sociales y relaciones entre ellos	Organización como un sistema social, abierto, en interacción con el ambiente
Nueva Teoría de las Relaciones Humanas	Thomas J. Peters Robert H. Waterman	Personas	Relación condiciones laborales con el estado de los trabajadores, seguridad en el trabajo, estimulación de la creatividad y recompensas a las personas
Teoría de la Contingencia	A. D. Chandler T. Burns G.M. Stalker J. Woodward P. Lawrence J. Lorsch	Relación ambiente estructura de la organización	Análisis de la relación funcional que se establece entre el ambiente, las estructuras y técnicas administrativas
Teoría del Desarrollo Organizacional	Warren Bennis Edgar Schein Robert Blake Jane Mouton	Personas	Cambio organizacional planeado, enfoque sistema abierto

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Macias, A. M., & Vidal, A. A. (2002). p. 271

Para terminar con lo relacionado con la evolución de la Teoría Administrativa en relación con las personas es momento de consultar el siguiente recurso en la página principal del módulo, se trata de la lectura complementaria denominada “Evolución de la Teoría Administrativa. Una visión desde la psicología organizacional” Macias, A. M., & Vidal, A. A. (2002). Revista cubana de psicología, 19 (3.2002).

ALCANCES DE LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

Al principio de la lectura mencionamos una de tantas definiciones de Psicología Organizacional, la recordamos a continuación, según el planteamiento de Zimmerman, H. F. (2018) que la define como “La ciencia que estudia el comportamiento en el trabajo y contribuye al desarrollo de estrategias que mejoran el bienestar de las personas y el desempeño de las organizaciones”. Y que además define al profesional en psicología como un especialista en selección, desarrollo, capacitación de personal, y encargado de la mejora del clima organizacional y salud ocupacional, entre otras competencias.

En cuanto a los alcances de este tipo de psicología, se maneja un planteamiento de que esta es actualmente una práctica ajena a organizaciones sociales informales, las no creadas de manera sistemática para conseguir un determinado fin (Weiner, 1985; en Guillen y Guil, 2000). Esta ciencia se fue dirigiendo a trabajar con las organizaciones formales, donde no se puede hablar de objetivos espontáneos, sino planificados y relaciones entre miembros diseñadas previamente (Pugh, 1973; en Guillen y Guil, 2000).



En contraposición a este planteamiento Davis y Newstrom, (2001) explican que el área titulada Organizacional es el estudio y la aplicación de los conocimientos sobre la manera en la que las personas actúan en las organizaciones formales e informales. Los sociólogos como McCarthy, (2007) ampliaron las áreas de expertise de los psicólogos Industriales a una que se encargaría de medir y desarrollar las destrezas, la personalidad y las habilidades psicosociales de los miembros del grupo para organizarlos de manera que mejorara su funcionalidad y productividad.

¿Cuales son las principales funciones de la Psicología del Trabajo?

1. Selección, evaluación y orientación de personal
 - ✓ Selección y evaluación de personal, análisis de los requerimientos del puesto de trabajo, determinación de factores críticos en el desarrollo del trabajo, diseño y aplicación de instrumentos y técnicas de evaluación.
 - ✓ Realización de entrevistas de evaluación y selección.
 - ✓ Observación del trabajo y entrevista con supervisores y trabajadores para la determinación de requisitos físicos, mentales, de formación y otros.
 - ✓ Desarrollo de técnicas de entrevistas, escalas de valoración, y tests psicológicos para evaluar habilidades y aptitudes.
 - ✓ Realización de dinámicas de grupo y técnicas cualitativas para la evaluación y toma de decisiones en materia de personal.
 - ✓ Aplicación de pruebas de aptitud, personalidad, motivación y adecuación al puesto de trabajo.
 - ✓ Evaluación de condiciones específicas: peligrosidad, armas, conducción, autocontrol, tolerancia al estrés.

- ✓ Realización de informes de evaluación.
- ✓ Evaluación del potencial.
- ✓ Análisis de necesidades en el trabajo.
- ✓ Búsqueda de empleo, orientación profesional, planificación y desarrollo de carreras.
- ✓ Acciones para la adquisición de personal, para la mejora cuantitativa de los recursos humanos, des- de el punto de vista de las empresas y organizaciones públicas o privadas y desde el punto de vista del trabajador.

2. Formación y desarrollo del personal

- ✓ Análisis de necesidades formativas.
- ✓ Diseño e impartición de programas y acciones normativas.
- ✓ Evaluación de acciones normativas, medición de resultados y del impacto en el grupo y en la organización.
- ✓ Evaluación y medición de la eficacia de los métodos de formación mediante análisis estadísticos de producción, reducción de accidentes, ausentismo, impacto en facturación, etcétera.
- ✓ Organización de los programas de formación.
- ✓ Dirección e implementación de programas de mejora cualitativa de los recursos humanos.
- ✓ Planteamiento, dirección, gestión y ejecución de planes para la mejora cualitativa de los recursos humanos a través de la sistematización de acciones normativas y programas de calificación en la organización.

3. Condiciones de trabajo y salud

Ésta es una actividad totalmente multidisciplinaria, ya que intervienen diseñadores, ingenieros, psicólogos y abogados, entre otros.



- ✓ Ergonomía, diseño y elaboración de maquinaria que mejore las condiciones de trabajo.
- ✓ Seguridad e higiene en el trabajo, desarrollo de programas preventivos y estudios para la prevención de riesgos.
- ✓ Reconocimientos psicológicos en puestos especiales y trabajos nocturnos, detección e intervención en psicopatologías con inadaptación laboral.
- ✓ Aspectos referidos a las condiciones estructurales del trabajo y a la forma de intervenir para su prevención, tratamiento y mejora de las condiciones, con un enfoque que entronca la estructura organizativa y el individuo.

4. Organización y desarrollo de recursos humanos

Ésta es una de las actividades con las que se suele identificar a la psicología del trabajo.

- ✓ Organización, estructuras y procesos de trabajo.
- ✓ Comunicación interpersonal formal e informal; programas de motivación, cambio de conducta organizativa.
- ✓ Análisis de necesidades en el trabajo.
- ✓ Desarrollo de carreras.
- ✓ Establecimiento de líneas promocionales.
- ✓ Clima y satisfacción laboral.
- ✓ Dimensionamiento, reestructuraciones de plantilla y departamentalizaciones.
- ✓ Cultura organizativa.
- ✓ Introducción de nuevas tecnologías.
- ✓ Análisis y clasificación de puestos; análisis y descripción de puestos de trabajo.
- ✓ Valoración de puestos de trabajo.
- ✓ Sistemas retributivos.
- ✓ Sistemas de organización del trabajo.
- ✓ Intervención en el desarrollo e implantación de programas de gestión de la calidad.
- ✓ Formación, participación e implicación de los recursos humanos en la mejora continua y el

aseguramiento de la calidad.

- ✓ Resolución de problemáticas individuales con incidencia laboral.
- ✓ Evaluación del desempeño.
- ✓ Conflicto y negociación.
- ✓ Auditorías sociolaborales y de recursos humanos.
- ✓ Temáticas relacionadas con la adquisición, mantenimiento y desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones y en el mercado laboral.

Objetivo de la psicología organizacional

Sobre el objetivo de la psicología organizacional, Aamodt (2010) expresa que, aun cuando se busca que la psicología aumente la productividad de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores, existen dos perspectivas para lograrlo. La primera es la industrial, que se enfoca en la dirección hacia las competencias necesarias para realizar el trabajo, contar con trabajadores que tengan tales competencias y aumentarlas con capacitación. La segunda perspectiva es la organizacional, que crea una estructura y una cultura que motivará a los trabajadores a desempeñarse eficazmente, les dará la información necesaria para hacer su trabajo y les proporcionará condiciones seguras y que propicien un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio. Dunnette y Kirchner (2005) dicen que “un objetivo básico de la psicología en la industria es introducir el método científico como base de las decisiones que envuelven la conducta humana, o en la utilización de recursos humanos” (p. 20). A continuación se presenta en la Figura 3, las áreas de decisión que estos autores proponen para la investigación psicológica en el escenario laboral.

Figura 3. Áreas de decisión y actividades de investigación psicológica en el escenario laboral

Áreas de decisión	Actividades de investigación psicológica
I. Decisiones basadas en los requerimientos institucionales	A. Selección de personal B. Adiestramiento y desarrollo de personal C. Orientación de personal
II. Decisiones basadas o modificadas por las características individuales	A. Ingeniería psicológica B. Motivación humana C. Psicología de la organización
III. Decisiones basadas en las percepciones e influencias de grupo	A. Comunicaciones industriales y relaciones sindicato-patronales B. Psicología del consumidor y encuestas de investigación

Fuente: Gómez Vélez, M. A. (2016). P. 140

El hecho de que la psicología deba estar al servicio de la administración en el contexto laboral, lo hace aún más complejo dado que es obligación de la psicología velar por el bienestar de los trabajadores sin dejar de lado los objetivos estratégicos de la organización. Esto lo obliga a replantear, si es necesario, sus métodos, sus teorías y prácticas con el fin de reivindicar su compromiso son las personas y las sociedades.

Sobre las competencias que requiere un psicólogo organizacional y del trabajo en el actual contexto, Handler (2014) se refiere fundamentalmente a ocho: espíritu colaborativo; mentalidad multidisciplinaria; mentalidad abierta; aquiescencia; sentido de urgencia; prospección e

incorporación de la tecnología; humanismo; y colectivismo (como comprensión de la interdependencia).

Finalmente, cabe decir que lo que le va a dar legitimidad al quehacer del psicólogo del trabajo y de las organizaciones va a ser su base científica y la práctica profesional fundamentada en los principios éticos profesionales (Salgado y Peiró, 2008).

González, M. y Olivares, S. (2015) en su libro “Psicología del trabajo” se refieren al perfil que debe tener un profesional en psicología organizacional, se resume en la siguiente figura.

Figura 4. Perfil del psicólogo del trabajo

Habilidades	Conocimientos	Actitudes
Dualidad: innovador-sistemático. Que genere ideas nuevas y tenga simultáneamente la habilidad para sistematizar y operacionalizar esas ideas.	Los que el puesto en particular requiera	Maneja una orientación que le permite ser sistemático o innovador.
Manejar adecuadamente el trabajo individual y en equipo.	Los que el puesto en particular requiera	Maneja una orientación que le permite trabajar solo cuando se requiere o convertirse en un líder si es necesario.

En relación con los alcances que debe tener la Psicología organizacional en las empresas, conviene leer el siguiente texto recomendado denominado “*La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización*” del autor José Guadalupe Salazar Estrada (2018). P. 41-53. En esta lectura se aplica un modelo de ecuaciones estructurales que muestra cómo los factores de la calidad de vida relacionada



con el trabajo y el apoyo organizacional percibido predicen, de manera indirecta, el bienestar subjetivo de las personas.

Los resultados de este estudio son una muestra de la responsabilidad de los profesionales en psicología organizacional en principio porque se refleja claramente la relación entre los sistemas de gestión organizacional con un aumento en el compromiso de los trabajadores, así como con una disminución en el estrés laboral.

RETOS ACTUALES DE LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

Para nadie es un secreto que estamos avanzando como sociedad ante una fuerte complejidad en el entorno empresarial, el cambio es acelerado y es lo único que no se detiene. Lo anterior obliga a las organizaciones a convertirse dinamizarse y flexibilizarse, cosa que para muchas no era precisamente su forma de trabajar.

La crisis económica mundial que ha iniciado en este 2020 aunado al fuerte aumento del uso de tecnologías de información obliga a las empresas a establecer estrategias en el corto plazo que les permitan adaptarse a los vertiginosos cambios en el mercado. La innovación se ha convertido en una necesidad más que en un lujo o una tendencia. Pero, todas estas respuestas y nuevas formas de hacer las cosas ¿en quién se centran? Pues sí, la respuesta es: el talento, sí, se centran en las personas con una extensión como lo es la tecnología, claro está.

Todo esto parece ser muy obvio, sin embargo, hay organizaciones que siguen sin comprender la importancia del bienestar de sus trabajadores y de la importancia de explotar su potencial para

ponerlo al servicio de sus objetivos.

Otro de los retos de la Psicología Organizacional es la globalización siendo esta un proceso mundial relacionado a lo económico, tecnológico, político, social y cultural y que consiste en el crecimiento en la comunicación y la interdependencia entre los países, generando una explosión y un alcance en la propagación de la información, generándose así cambios sociales y políticos principalmente.

Dichos cambios a nivel social impactan en temas de diversidad, temas generacionales desde el punto de vista laboral, complejidad de la tecnología, resistencia al cambio, incertidumbre, entre otros.

Como resultado de ello, se suman otros fenómenos laborales tales como el teletrabajo, mecanismo que llegó para quedarse sin duda alguna pues ha representado un ahorro de costos para muchas organizaciones que asumiendo el miedo que le tenían a la modalidad han apotado por ella descubriendo sus beneficios no solo para las empresas sino para las personas.

Ciertamente la tecnología proporciona muchas ventajas a las organizaciones, mejora la productividad, en relación con el mercadeo ofrece un alcance nunca visto, temas relacionados a protección de datos, generación de eficiencias, seguridad en el trabajo, entre otros. Sin embargo, a raíz de esto se suma a los nuevos retos el estrés asociado a la tecnificación laboral, el “tecnoestrés” Cuervo, Tatiana (2020) lo define como un fenómeno negativo que afecta a las personas a diferentes niveles, conductivo, afectivo, conductual y fisiológico. Este fenómeno se relaciona directamente con la invasión a la vida personal de ordenadores, teléfonos inteligentes, redes sociales, entre otros y por lo tanto a la vida laboral, esta fuerte incursión de las TICs en todos los ámbitos de la sociedad está

generando en la misma una sobrecarga tecnológica.

Tatiana Cuervo-Carabel, Isabella Meneghel, Natalia Orviz-Martínez & Sergio Arce-García, (2020) en su estudio “Nuevos retos asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva” realizan un estudio en el que buscan indagar en la eficacia de las intervenciones desde la Psicología Organizacional a la hora de reducir los creadores de tecnoestrés y potenciar sus inhibidores. Para ellos evaluaron los constructos que se presentan en la siguiente figura.

Figura 5. Creadores e inhibidores del tecnoestrés

Constructo evaluado	Contextualización
Sobrecarga tecnológica	Aumento de carga de trabajo y cambio en los hábitos del trabajador asociado al uso de las TIC.
Tecno-invasión	Dificultad para separar la vida laboral y personal derivado del uso de las TIC.
Tecno-complejidad	Falta de competencia del trabajador en cuanto al uso de las TIC.
Tecno-inseguridad	Pérdida de confianza del trabajador en sus habilidades relacionadas con el uso de las TIC.
Tecno-incertidumbre	Modificaciones constantes asociadas a la rápida evolución de la tecnología.
Facilitación de la alfabetización	Formación e información que aumentan las competencias de los trabajadores en el uso y manejo de las TIC.
Provisión de apoyo técnico	Proporción de un servicio de ayuda al usuario de las TIC.
Facilitación de la participación	Fomento de la adquisición de competencias tecnológicas en la organización.

Fuente: Fuente: Elaboración propia. Adaptado Tatiana Cuervo-Carabel, Isabella Meneghel, Natalia Orviz-

Martínez & Sergio Arce-García, (2020). p. 24

A continuación, les invitamos a seguir los resultados de este estudio y a acceder a la lectura recomendada Tatiana Cuervo-Carabel, Isabella Meneghel, Natalia Orviz-Martínez & Sergio Arce-García, (2020). “Nuevos retos asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva”.

PSICOLOGÍA DEL TRABAJO EN AMERICA LATINA

América Latina se constituye por países que geográficamente se distribuyen desde Cuba hasta la Argentina y cuenta con una población aproximada de 550 millones de habitantes, de acuerdo al Fondo de Población de las Naciones Unidas en su informe anual del 2007; esta oficina estima que para el año 2050 la población ascenderá a 750 millones de personas y casi un 70% vivirá en zonas urbanas.

Para Cárdenas, S (2007), la psicología del trabajo y de las organizaciones, afortunadamente para los psicólogos en América Latina, es una realidad actual y la rodean algunas singularidades: es un campo científico, es una profesión, en su articulación se acoplan otras disciplinas afines, tales como la administración, economía, antropología, sociología, ciencias políticas, entre otras; en la realidad organizacional, cuenta con una aplicabilidad cada vez mayor, producto del vertiginoso desarrollo de las organizaciones en el escenario global, regional y local.

Precisamente la realidad social actual requiere de una reflexión hacia donde direccionar los estudios y aplicaciones de la psicología en las organizaciones, identificar el papel de la psicología en la dinámica de las organizaciones en el nuevo entorno del trabajo. Con este panorama social podemos encontrarnos con tres tipos de sociedades coexistentes: tradicional, moderna y posmoderna. Justamente, ésta es la realidad organizacional también, organizaciones y visiones del trabajo que convergen: tradicional, moderna y posmoderna. Empresas de clase mundial con sistemas avanzados de gestión de la calidad y de talento humano tienen como "vecinas" micro y pequeñas empresas familiares que administran sus recursos humanos y materiales a base de sentido común y experiencia acumulada. Organizaciones y grandes empresas en línea con el mundo global, certificadas en calidad administrativa, con un dudoso manejo ético de recursos humanos, amparadas en servicios outsourcing bajo contrataciones temporales que generan incertidumbres a los trabajadores y sus familias. Aquí aparecen un conjunto de retos que considerar para el trabajo del psicólogo organizacional en América Latina. Ahora bien, ¿cuándo y cómo se instala la psicología como ciencia disciplinar en nuestros países? Necesario conocer el pasado, para entender el presente y darle un poco de certidumbre al futuro.

Para finalizar este recorrido realizamos la última recomendación de lectura con el título Cárdenas, S (2007). Psicología del trabajo y de las organizaciones: estado del arte, retos y desafíos en América Latina. *Perspectivas en psicología*, 10, 25-38.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta lectura pudimos hacer un recorrido no solo por la historia de la Psicología Organizacional y las teorías que la anteceden, sino también dimos una mirada al futuro en relación con los retos que como futuros profesionales en psicología tenemos en frente. Nos pudimos dar cuenta de que desde las primeras posturas teóricas las personas empezaron a cobrar importancia y seguimos en la actualidad sosteniendo esa importancia y ese protagonismo, nada más y nada menos la importancia del talento humano.

Los retos más importantes que nos están ya esperando se relacionan con el comportamiento humano, el estrés, la diversidad, los cambios generacionales, el auge de la tecnología, la gestión del cambio, la gestión del talento, la motivación de los colaboradores y dimos importancia en la necesidad que tiene la psicología organizacional en encontrar el equilibrio entre el bienestar de las personas con el logro de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Littlewood Zimmerman, H. F. y Littlewood Zimmerman, H. F. (2018). Psicología organizacional en Latinoamérica. Ciudad de México, Mexico: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/39811?page=15>.

Gómez Vélez, M. A. (enero-junio, 2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 7(1), 131-153



Macias, A. M., & Vidal, A. A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología*, 19 (3.2002).

Family, Human capital and Industrial Organizational Psychology, Candelario, Sandra Vélez; Rosario, Iliá; Méndez, Vivian; Vargas, Legna. *Revista Interamericana de Psicología*. 2016, Vol. 50 Issue 3, p433-440. 8p

González, M. y Olivares, S. (2015). *Psicología del trabajo*. México D.F, Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/39406?page=21>.

Cuervo-Carabel, T., Meneghel, I., Orviz-Martínez, N., & Arce-García, S. (2020). Nuevos retos asociados a la tecnificación laboral: el tecnoestrés y su gestión a través de la Psicología Organizacional Positiva (The New Challenges of the Technification of Work: Managing “Technostress” Through Positive Organizational Psychology). *Aloma: Revista de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 38(1).

CÁRDENAS, S. S. (2007). Psicología del trabajo y de las organizaciones: estado del arte, retos y desafíos en América Latina. *Perspectivas en psicología*, 10, 25-38.

Estrada, J. G. S. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 41-53.



www.usanmarcos.ac.cr

San José, Costa Rica