



UNAM IZTACALA

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

**PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL:
CONTEXTO HISTÓRICO INTERNACIONAL Y NACIONAL,
SUS CONCEPTOS Y APLICACIONES**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A (N)

JOSÉ LUIS NAVARRETE AGUILAR

Directora: Mtra. BLANCA LEONOR ARANDA BOYZO

Mtro. FRANCISCO JESÚS OCHOA BAUTISTA

Dictaminadores: Lic. EMILIANO LEZAMA LEZAMA



Los Reyes Iztacala, Edo de México, 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A mis padres Alicia y José Luis quienes a pesar de los tropiezos siempre han estado conmigo en todo momento. A mis hermanos Diego y Leonardo. Este logro siempre fue un compromiso para mí, pero es totalmente de ustedes.

MAMÁ gracias por tu paciencia, por la educación que me has dado, por los principios que me has inculcado y por tus valores mostrados, que con tu ejemplo y firmeza que te caracterizan, me has contagiado de viveza y humildad en este camino de tropiezos cortos y pasos agigantados en la vida, mi educación y formación profesional. Gracias por confiar en mí incondicionalmente, pues desde antes de nacer ya sabías que iba a realizar algo grande. Sin tí no hubiera sido posible. ¡Gracias Mamá te amo!

PAPÁ gracias por tus sabios y acertados consejos que solo tu experiencia te ha permitido transmitirme. Con tu valiente ejemplo me has enseñado a ser un hombre de principios, de trabajo, de compromisos y de ideas nuevas, pero principalmente me has mostrado el valor de las cosas con el esfuerzo que día a día hemos compartido juntos. ¡Gracias Papá te amo!

A mis hermanos Diego y Leonardo. Gracias por estar conmigo, por apoyarme y escucharme, por ser parte de mi vida y mi inspiración. ¡Gracias por todos estos años que hemos compartido!

A mis abuelos Ángel y Teresa quienes en todo momento han estado al pendiente de mí. Abuelita gracias por confiar en mí, pues desde antes de nacer ya tenía tu respaldo. Abuelito gracias por tus "correctivos" tan oportunos en mi vida. Gracias por escucharme, por su apoyo y contribución económica y moral. ¡Muchas gracias!

A mi tía María del Rosario (Chayo), gracias por todo el apoyo económico, moral y espiritual, siendo este último uno de los más importantes en mi vida y del que a veces carezco un poco. Gracias por escucharme y comprenderme en los momentos más oportunos pues siempre he tenido tu respaldo incondicional.

Gracias Maestra Blanca por sus valiosas observaciones en el presente trabajo. Gracias también por la paciencia que me tuvo en el desarrollo de la presente tesis.

**¡GRACIAS A TODOS USTEDES, COLABORADORES
INDIRECTOS DEL PRESENTE TRABAJO!**

ÍNDICE

Resumen	5
Introducción	6
Capítulo 1. Antecedentes históricos de la psicología industrial/organizacional	13
1.1. Consideraciones generales en torno a la conformación de la psicología como disciplina	13
1.1.2. Conformación histórica de la psicología moderna: sus diversas corrientes de pensamiento psicológico	17
1.1.2.1. Corriente estructuralista	20
1.1.2.2. Corriente funcionalista	21
1.1.2.3. Psicoanálisis de Freud	23
1.1.2.4. Psicología de la gestalt	26
1.1.2.5. Conductismo	27
1.1.2.6. Neo-conductismo	29
1.1.2.7. Psicología humanista	32
1.1.2.8. Cognoscitivismo	34
1.2. Reflexiones en torno a la conceptualización de los distintos paradigmas en psicología	35
1.3. Análisis histórico-lingüístico del concepto de trabajo	39
1.4. Desarrollo histórico de la psicología industrial/organizacional	42
1.4.1. La Revolución Industrial y la corriente de administración científica	42
1.4.2. Surgimiento de la psicología industrial/organizacional	45
1.4.3. La Primera Guerra Mundial	46
1.4.4. Periodo entre Guerras	47
1.4.5. La Segunda Guerra Mundial	49
1.4.6. Consolidación y expansión del campo	50
1.4.7. Sumario	51
1.5. Desarrollo histórico de la psicología industrial/organizacional en México	53
1.5.1. Surgimiento de la psicología industrial/organizacional en México	54
1.5.2. Desarrollo y expansión de la psicología industrial/organizacional en México	57
1.5.3. Investigación y desarrollo profesional de la psicología industrial/organizacional en México	61
1.5.4. Sumario	64
1.6. Resumen del capítulo	66

Capítulo 2. Funciones generales del psicólogo en la industria	69
2.1. Funciones generales del psicólogo en la organización	69
2.1.1. Análisis de puestos	70
2.1.1.1. Actividades previas en el análisis de puestos	73
2.1.1.2. Actividades en la recopilación de la información	74
2.1.1.3. Elementos del análisis de puestos	77
2.1.1.4. Funciones y beneficios del análisis de puestos	79
2.1.2. Reclutamiento de personal	81
2.1.2.1. Fuentes de reclutamiento	82
2.1.2.2. Fuentes internas	83
2.1.2.3. Fuentes externas	85
2.1.2.4. Medios de reclutamiento	87
2.1.2.5. Reclutamiento mixto	88
2.1.3. Selección de personal	89
2.1.3.1. Evaluación técnica	91
2.1.3.2. Evaluación psicológica	92
2.1.3.3. Entrevista de selección	95
2.1.3.4. Comprobación de referencias, examen médico, contratación e inducción	100
2.1.4. Capacitación	104
2.1.4.1. Métodos de capacitación	106
2.1.4.1.1. Internos al lugar de trabajo	106
2.1.4.1.2. Externos al lugar de trabajo	107
2.1.4.2. Evaluación de programas de capacitación	109
Capítulo 3. La organización	111
3.1. Características generales de la organización	111
3.2. Teorías organizacionales	117
3.3. Objetivos organizacionales	125
3.4. Resumen del capítulo	127
Conclusiones	129
Bibliografía	134

RESUMEN

La psicología al igual que todas las ciencias se desarrolla bajo el rubro de una constante autocorrección. Bajo estos lineamientos su objeto de estudio así como sus metodologías particulares han sido diversos a lo largo de la evolución científica que ha experimentado, todo lo cual se ha traducido en diversas teorías o aproximaciones para el fenómeno psicológico como el estructuralismo, funcionalismo, psicoanálisis, gestalt, conductismo, neo-conductismo, cognoscitivismo y humanismo.

De entre los campos particulares de acción de la psicología se puede distinguir el campo de la psicología industrial/organizacional (I/O) cuyo objeto de estudio es la conducta humana en la industria. En este campo la historia generalmente se puede contextualizar en el ámbito internacional donde se muestra con un mayor crecimiento y desarrollo. No obstante, en el ámbito nacional el campo de la psicología I/O ha quedado un tanto relegado en comparación con otras áreas de la psicología como es el caso de la psicología clínica, la psicología educativa y la psicología experimental.

El objetivo del presente trabajo fue realizar una evaluación histórica y teórica sobre el campo de la psicología I/O desde sus orígenes en el contexto internacional para posteriormente realizar un análisis en el contexto mexicano. Se discuten los puntos de vista respecto a la viabilidad de la importación de tecnología psicolaboral en nuestro país, así como la generación de tecnología e investigación sobre el campo y las revistas que publican investigación sobre el área, así como el estado de dicho campo en la actualidad desde el punto de vista nacional. Se propone revisar los lineamientos de la Sociedad Mexicana de Psicología y la Sociedad Mexicana de Análisis de la Conducta como modelos de desarrollo de la psicología en México para promover el desarrollo de la psicología I/O en nuestro país.

Palabras clave: psicología industrial/organizacional, desarrollo histórico, México, Investigación, Asociación Profesional, funciones del psicólogo, organización.

INTRODUCCIÓN

La historia de la ciencia es una historia compleja y dinámica en la cual confluyen distintos puntos de vista en relación a fenómenos y eventos que pretenden ser explicados por el hombre. La ciencia es el resultado de factores sociales, políticos y económicos de los cuales no se puede desligar sino de los que depende casi en su totalidad. Por tal motivo, puede decirse que la ciencia tiene un claro origen en la cultura considerándose como una fase de ésta (Kantor, 1990a). Asimismo, como producción social de conocimiento, la ciencia se encamina fundamentalmente a la comprensión y explicación de la naturaleza valiéndose de un lenguaje propio, de teorías científicas, de un método científico exclusivo, de un conocimiento más riguroso y de un carácter dinámico, lo que en consecuencia permite conceptualizarla como una actividad racional-social exclusiva del hombre (Pérez, 1991; González, 1993).

Las ciencias se ubican en matrices culturales particulares donde existen comunidades y circunstancias favorables para su desarrollo. Entre los factores que favorecen el desarrollo de una ciencia se pueden encontrar: una población numerosa y bien organizada, las circunstancias de vida del grupo y la facilidad de sustento de sus miembros; todo lo cual, facilitará o no la “especulación intelectual” respecto a una clase particular de eventos. Dicho interés por una clase particular de eventos dará como producto el establecimiento definido de una ciencia. En el caso puntual de la psicología como la ciencia encaminada a estudiar el comportamiento humano, también se podrá hallar una interrelación entre los métodos y doctrinas con determinadas circunstancias sociales, económicas y políticas, lo que denota a su vez a la psicología como una ciencia con una arraigada matriz cultural (Kantor, 1990a, b).

Ahora bien, el estudio riguroso de una ciencia requiere siempre del estudio sistemático de su desarrollo histórico. La historia como la disciplina encaminada a estudiar los hechos verificados del pasado, seleccionados, interpretados y valorados por el historiador desde su realidad actual (Díaz, 2005), permite dilucidar y comprender cualquier ciencia en términos de sus acontecimientos,

aportaciones y personajes que han sido agentes de progreso científico en un transcurso cronológico y social. En el caso particular de la psicología también es crucial la existencia de una aproximación histórica para comprender las diferentes teorías que se han generado acerca del hombre y de su comportamiento. Esto muestra la existencia de múltiples historias de la psicología, de muchos objetos de estudio y de muchos métodos, donde cada una de las aproximaciones reflejan momentos sociales distintitos con un objeto epistémico distinto y la pertenencia a un quehacer social particular (Ribes, 1982).

La psicología se ha visto influenciada por muchas contribuciones de los diversos enfoques u orientaciones teóricas a lo largo de una constante autocorrección. Estos enfoques han sido el estructuralismo, funcionalismo, psicoanálisis, gestalt, conductismo, neo-conductismo, humanismo y cognoscitivismo, que determinaron en su momento el objeto de estudio y la metodología particulares (Kantor, 1990b; Gross, 1998).

Se podrá hallar por ejemplo, que en el estructuralismo se buscaban los últimos elementos de la conciencia mediante el método de *introspección experimental* o *auto-observación*. Por su parte, el funcionalismo se desarrollaría bajo un enfoque pragmático y funcional, buscándose la dimensión funcional de la mente mediante el uso de un método ecléctico: introspección científica-experimentación, para que el individuo fuera capaz de adaptarse más rápidamente a las demandas del medio (García, Moya y Rodríguez, 1997).

El psicoanálisis por su parte, se ocupaba de estudiar la estructura dinámica y los problemas del desarrollo del “aparato psíquico” formado por tres tópicos: *ello*, *yo* y *súper-yo*, los que a su vez guardan una estrecha relación con las tres cualidades psíquicas: *consciente*, *pre-consciente* e *inconsciente*. Las metodologías particulares empleadas en esta perspectiva son la *asociación libre* y la *interpretación de los sueños* mediante las cuales el analista busca recuperar los elementos inconscientes (García, et al., 1997).

Otra aproximación que florecería casi en la misma época sería la escuela de la Gestalt. Esta escuela se encargó del estudio de la experiencia inmediata interna y externa tal y como se ofrece bajo el postulado de una forma (*gestalt*) que es más que la suma de sus partes y que permanece a pesar de las mismas. Se buscaban encontrar las leyes generales en la relación parte-todo valiéndose de un método ecléctico (Marx y Hillix, 1985).

A principios del siglo XX surgiría el conductismo propuesto por John Broadus Watson (1878-1958) como una escuela que estaba en contra de todo concepto o explicación mentalista en relación a la conducta. Se enfocaba en el estudio de la conducta (lo que el organismo hace o dice) de los organismos animales y humanos bajo los rubros del trabajo científico objetivo. Se hacía uso de procedimientos y variables absolutamente objetivas. Posteriormente, con el surgimiento del conductismo se daría lugar a una nueva generación de psicólogos conocidos como psicólogos neo-conductistas quienes retomarían los aspectos teóricos y metodológicos de la psicología conductista de Watson. En este encuadre resalta Burrhus Frederic Skinner (1904-1990) como el psicólogo neo-conductista más conocido al interior de la disciplina, cuyos trabajos se enmarcaron hacia el análisis experimental de la conducta a partir de su teoría del *condicionamiento operante* generándose toda una tecnología de la conducta (Caparrós, 1993).

En la misma línea histórica destacan otras dos escuelas psicológicas igualmente importantes en el desarrollo científico de la disciplina. En primer lugar se encuentra la escuela humanista, la cual representa una concepción más próxima a las corrientes filosóficas tradicionales enfocándose en la persona, sus ideales y necesidades que van desde lo básico hasta llegar a la cumbre de la autoestima y autorrealización. Se hace uso de una amplia gama de técnicas eficaces para el conocimiento de la persona individual. Finalmente, destaca el cognoscitivismo como una corriente interesada en estudiar las funciones de la mente como la percepción, el pensamiento, el lenguaje, la memoria y la atención

por medio de una amplia gama de procedimientos experimentales (Gonzalo, 2003; Cagigas, 2002).

Todas y cada una de las teorías que subyacen en torno a la disciplina psicológica refieren un objeto de estudio y un método en particular. Se podrá observar que la peculiar evolución histórica de la psicología le ha dado una condición única entre las ciencias experimentales. Por un lado dispone de un amplio repertorio de métodos y procedimientos experimentales y a la vez carece de una estructura conceptual y de un lenguaje técnico propio (Ribes, 1990).

Asimismo, como ciencia y como profesión, la psicología también presenta discrepancias. En este punto se podrá observar que la psicología surgió como acción profesional cubriendo determinadas demandas sociales, aun sin poseer un objeto de estudio consensualmente validado, ni una metodología particular, lo que ha generado un divorcio de la psicología como ciencia y como profesión. No obstante, como quehacer social, los diversos campos de intervención de la psicología satisfacen determinadas necesidades sociales en particulares campos de acción dando lugar a las subdivisiones de la psicología aplicada.

Ahora bien, la psicología industrial/organizacional (I/O) es un pequeño campo de la psicología aplicada que se refiere al desarrollo y aplicación de los principios científicos de la psicología en el lugar de trabajo. La psicología en el trabajo contiene dos divisiones: industrial (o de personal) y organizacional. La primera se relaciona con cuestiones referentes al diseño eficiente de empleos, selección de personal, capacitación y evaluación del desempeño. Por otro lado, la parte organizacional se desarrolló a partir del “movimiento de las relaciones humanas”, el cual pone más énfasis en el trabajador que en la industria (Spector, 2002).

Con el surgimiento de la Revolución Industrial en Inglaterra entre 1760 y 1885 los cambios en los modos de producción fueron determinantes para el surgimiento de la moderna organización. Dichos cambios generados por el acelerado progreso científico-técnico, dieron como producto la fabricación en

serie, surgiendo el interés por el estudio en los procesos de producción. En este sentido, cabe destacar que los primeros en incursionar en el área industrial fueron personajes de otras disciplinas y no psicólogos como por ejemplo Babbage, Metcalfe, Towne y Taylor, por lo que los primeros trabajos en el área no se atribuyen al campo de la psicología (Rodríguez, 1999a; González y Montoya, 2004).

Dos psicólogos son acreditados como los padres de la psicología I/O. El primero es Walter Dill Scott quien publicaría un libro titulado *The Theory of Advertising* en el año de 1903. El otro psicólogo es Hugo Münsterberg quien publicaría su obra *Psychology and Industrial Efficiency* en 1912 considerada como el primer esbozo sistemático de la psicología I/O. No obstante, es hasta la Primera Guerra Mundial (1914-1918) cuando se darían las primeras aportaciones de la psicología en el campo del trabajo. Un grupo de psicólogos dirigidos por Robert Mearns Yerkes presidente de la *American Psychological Association* (APA) en ese entonces, proporcionarían sus servicios a la milicia norteamericana para ubicar a los reclutas en diferentes puestos, dando lugar a un par de pruebas de capacidad mental conocidas como *Army Alpha* y *Army Beta* diseñadas para individuos que sabían leer y para individuos analfabetas (Muchinsky, 2002; Spector, 2002).

Posteriormente se desarrollarían oficinas de investigación psicológica como la *Psychological Corporation* creada por James Mackeen Cattell y el *Bureau of Salesmanship Research* desarrollado por Walter VanDyke Bingham. En el mismo contexto histórico se llevarían a cabo una serie de experimentos en el lado oeste de Chicago en la planta Hawthorne de la *Western Electric Company* conocidos como los “estudios Hawthorne”, en los cuales se puso más énfasis en la comprensión de los empleados que en la producción y la eficiencia enfocándose más a las actitudes laborales y a la parte motivacional del trabajador, lo que dio pie al surgimiento del “movimiento de las relaciones humanas”(Landy y Conte, 2005; Blum y Naylor, 2005).

Durante la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) el campo de la psicología I/O obtendría gran aceptación en la sociedad y a diferencia del anterior esfuerzo

bélico, esta vez la milicia norteamericana recurría a solicitar los servicios de los psicólogos. En este contexto destacan la creación de la prueba *Army General Classification Test* (AGCT) para colocar a los altos militares en puestos de inteligencia militar y la creación del *Army Aviation Psychology Program* para el entrenamiento de los nuevos pilotos y el rediseño del equipo de aviación. Debido a la gran aceptación y utilidad de la psicología en los dos periodos bélicos la *American Psychological Association* (APA) abriría sus puertas a la psicología I/O creándose la *Division 14 of Industrial and Business Psychology* en 1944 y pasando por una constante reformulación, en 1982 llegaría a consolidarse como la *Society of Industrial and Organizational Psychology* (SIOP) nombre con el que se le conoce en la actualidad (Spector, 2002; Muchinsky, 2002; Landy y Conte, 2005).

De este modo, se pueden listar diversos acontecimientos que auspiciaron el surgimiento de la psicología I/O. Así, al revisar la evolución científica de la psicología no cabe duda que se hallarán contribuciones de algunas de las teorías psicológicas en relación al campo. Asimismo, cabe destacar que ante el panorama histórico internacional de la psicología I/O habría que cuestionarse sobre el panorama general del campo, los factores que auspiciaron su surgimiento y sobre la existencia de personajes pioneros del área en nuestro país. Dichos cuestionamientos han sido tratados en otros escritos aunque de forma extremadamente sintética y no siendo el objetivo primordial de los mismos.

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis crítico y sintético de las características y determinantes en los principales hechos históricos que contribuyeron en la gestación, desarrollo y expansión de la psicología I/O en el contexto internacional y en el contexto nacional, debido a que en éste último se carece del desarrollo de una línea histórica particular, lo que a su vez ha dificultado la expansión y desarrollo académico y profesional del campo en nuestro país. También es objetivo del presente trabajo efectuar una revisión teórica sobre las principales funciones que desempeña el psicólogo en el área industrial, así como revisar las definiciones y modelos que se han generado para conceptualizar a la organización, su estructura, tipos y principales características. Para lograr

comprender de forma más amplia el campo de la psicología I/O también resulta imprescindible conceptualizar el trabajo en términos de sus distintas vías lingüísticas a través de tres momentos históricos distintos: etapa pre-industrial, modernidad industrial y post-modernidad industrial.

Para lograr el objetivo planteado se llevará a cabo una revisión histórica y teórica, por lo que en el primer capítulo se realizará un análisis histórico y crítico de la psicología en términos de su evolución científica y de las diversas corrientes de pensamiento psicológico, para posteriormente pasar a un análisis sobre el estado de la psicología como ciencia bajo los postulados del desarrollo científico propuesto por Kuhn (2002). Asimismo, se efectúa un análisis histórico-lingüístico del trabajo en términos de sus distintos momentos históricos y distintas vías lingüísticas para posteriormente realizar una evaluación histórica de la psicología I/O en el contexto internacional y nacional. En el capítulo dos se abordan las funciones que lleva a cabo el psicólogo en el área industrial, cuáles son y en qué consisten. Finalmente, en el capítulo tres se analiza a la organización en términos de sus características generales, las diversas teorías que existen para conceptualarla y los objetivos que persiguen.

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

1.1. Consideraciones Generales en Torno a la Conformación de la Psicología como Disciplina

Todo campo de investigación científica, sea básica, descubrimiento de leyes con el fin de comprender la realidad, o aplicada, control de segmentos de la realidad con base en la manipulación de conocimientos científicos; constituye un proceso permanente cuya finalidad es averiguar algo acerca de cosas de algún tipo. El proceso de investigación posee campos de investigación o ciencias y las ciencias que eran un puñado a comienzos de la Edad Moderna son hoy casi dos mil. El número de ciencias crece paralelamente al incremento de la necesidad de integrarlas mediante el refuerzo de los puntos que tienen en común, así como los vínculos de las mismas que en su generalidad forman la ciencia total (Bunge, 1998).

La generación de ciencia no ocurre en el vacío, sino tiene su origen en el seno de la sociedad. Kantor (1990a) señala que “quienes estudian la historia de la ciencia deben de reconocer que la ciencia es una fase de la cultura y que tiene en ella un claro origen” (p. 46).

Debido al carácter teórico que posee, la ciencia comparte con otras producciones intelectuales –con otros modos de apropiación humana del mundo: práctico, espiritual, artístico, religioso, filosófico, etc.– una serie de condicionantes que tienen sus raíces en la realidad social que las genera. Partiendo desde esta posición, es inconciliable distanciar a la ciencia y a la producción científica de la realidad social. Por el contrario, su desarrollo se funde y en ocasiones se confunde con el desarrollo mismo de la sociedad. Tal es el caso, que la práctica científica en la mayoría de los casos es considerada un tipo especial de actividad social encaminada a la producción de conocimiento novedoso resultado de la experiencia de los científicos que a su vez son permeados por la sociedad en curso (Díaz, 2005).

Se puede definir a la ciencia como una actividad humana racional que pretende alcanzar la comprensión de la naturaleza, cuyo producto es el conocimiento obtenido con base en el método científico organizado en forma deductiva y cuya aspiración es alcanzar el mayor consenso (Pérez, 1991). No obstante, para ser considerada como tal, la ciencia posee determinados criterios que la respaldan y la diferencian de otras formas de conocimiento. En este sentido, la ciencia es el resultado de la conjugación de varios elementos: a) un tipo de lenguaje, con términos más precisos que los del lenguaje ordinario; b) una estructura específica, sustentada en las teorías científicas; c) una clase de conocimiento más riguroso, siendo superior al conocimiento común; d) un quehacer que se vale de un método, definido como un procedimiento ordenado para incrementar el conocimiento de la realidad y e) un carácter dinámico, lo cual impide concebirla como algo estático situada siempre en un contexto histórico y social cambiante (González, 1993).

La psicología al igual que todas las demás ciencias se desarrolla bajo el rubro de una constante autocorrección; bajo esta premisa, la definición de su objeto de estudio ha variado de acuerdo a la época particular y según el consenso teórico de cada aproximación. No obstante, la definición que aceptan la mayoría de los psicólogos en la actualidad, partiendo de un enfoque de tipo experimental-positivista, es que la psicología es la ciencia de la conducta humana y animal. Se dice que la psicología es una ciencia porque posee un cuerpo sistemático de conocimientos que se han ido acumulando de la misma forma que en otras ciencias: observando y midiendo meticulosamente los acontecimientos, en la mayoría de los casos, mediante el diseño de experimentos. A su vez, la palabra conducta forma parte de la definición, pues a partir de ésta se ha desarrollado la mayor parte de la investigación psicológica. En general, la conducta se entiende como las respuestas de una persona o animal en una situación dada, o bien, todos los movimientos que hace y que pueden observarse y registrarse. Por último, se considera la palabra animal dentro de la definición ya que la psicología incluye el estudio de los animales, pues somete a análisis y experimentación la conducta animal para llegar a comprender la conducta humana (Morgan, 1987).

No obstante, la psicología además de ser una ciencia también es una profesión. Como profesión se dirige fundamentalmente a la solución de problemas prácticos en los que interviene el comportamiento humano ya sea a nivel individual o de pequeños grupos. El campo de la psicología abarca los dos aspectos anteriormente señalados, como ciencia y como profesión, mediante el uso de técnicas aplicadas dirigidas a la solución de problemas de naturaleza social. Por tal razón, la psicología comparte dos metodologías bien definidas; en primer lugar, la de las ciencias biológico-experimentales y en segunda instancia, la de las ciencias sociales (Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López, 1980).

Dadas las dos metodologías empleadas en psicología, resulta conflictivo ubicarla como ciencia en una de estas categorías, es decir, con el rótulo de ciencia natural o de ciencia social. En relación a este problema, Morgan (1987) afirma:

...la psicología no es compatible con ninguna de ellas. Muchos de sus aspectos se ocupan de la conducta social y, por tanto, se considera que pertenecen a las ciencias sociales; en cambio, gran parte del trabajo experimental que los psicólogos realizan en los animales es esencialmente biológico; por ende, forma parte de una ciencia natural (p. 14).

Al respecto, Morgan indica que es difícil señalar los límites precisos en los que se enmarca la psicología, si dentro de la taxonomía de una ciencia social o de una ciencia natural. Con base en estos planteamientos, puede decirse que la psicología constituye un centro donde se reúnen las ciencias naturales la física y la biología y las ciencias sociales, como la sociología, la economía y la ciencia política. La ciencia psicológica funge como una ciencia puente entre estas dos grandes clasificaciones debido a sus metodologías particulares y a los campos de intervención donde se aplican dichas metodologías.

En lo referente a la psicología como profesión, Ribes et al. (1980) indican que la actividad profesional del psicólogo incluyendo su labor como investigador básico y aplicado se enmarca en aquellas situaciones sociales donde predomina el factor humano. Así pues, las funciones profesionales del psicólogo pueden

clasificarse bajo las siguientes categorías: detección, desarrollo, rehabilitación, planeación y prevención e investigación, donde cada una de estas incide en áreas problema y en escenarios sociales diversos. En lo referente a los escenarios sociales, se puede encontrar la aplicación del conocimiento psicológico en instituciones de salud, instituciones de educación, instituciones de reclusión, en centros laborales y de producción y en el laboratorio de investigación.

De este modo, las áreas problema y los diversos escenarios de intervención donde incide la psicología, han dado lugar a su ramificación en diversos subcampos cumpliendo determinadas exigencias y demandas particulares de la sociedad.

Wittig (1981) distingue los siguientes subcampos donde incide la psicología como profesión:

Psicología Clínica. Posee el campo más amplio de la psicología. Aproximadamente el 30% de los psicólogos se encuadran en esta área. Los psicólogos clínicos se encuentran comprometidos con el uso de técnicas para la detección y tratamiento en los “desórdenes del comportamiento”. Se encargan de investigar las causas de tales desórdenes.

Psicología Educativa. Se interesa por los principios del aprendizaje aplicados al ámbito educativo para incrementar la experiencia pedagógica. El campo de la psicología educativa se caracteriza por el interés en las facilidades de aprendizaje, currículo, técnicas de enseñanza y otros problemas particulares.

Psicología de la Salud. Esta área de la psicología se define como las contribuciones educativas, científicas y profesionales de la disciplina psicológica a la promoción y mantenimiento de la salud, así como a la prevención y tratamiento de enfermedades, identificación de etiologías y diagnósticos relacionados con la salud. La psicología de la salud se interesa por el mejoramiento del sistema al cuidado de la salud y la formación de políticas de salud.

Psicología del Deporte. La psicología en el campo del deporte también aporta sus conocimientos, en concreto la intervención cognitivo-conductual, ya que estos son de gran utilidad para que el deportista alcance los máximos rangos de rendimiento. Tal rendimiento depende del desarrollo apropiado de conductas, cogniciones y estados fisiológicos óptimos, así como de la eliminación de estados o cogniciones interferentes (Buceta, 1991).

Psicología Social. Se interesa por la influencia de los grupos sobre el comportamiento de los individuos. Así pues, muchos comportamientos individuales pueden ser vistos como permanencia a un grupo. El comportamiento de las personas inmersas en multitudes, grupos de trabajo, grupos recreativos, culturales y de otros tipos son estudiados por el psicólogo social.

Psicología Industrial/Organizacional. Aplica los principios de la psicología a la solución de problemas en el trabajo, por ejemplo, selección, administración, productividad, capacitación, salarios, análisis de puestos, problemas de contratación, despido, entre otros. Los psicólogos en esta área se ocupan de cuestiones tan diversas como la capacitación vocacional, la supervisión de personal, el asesoramiento de los empleados y en disminuir los conflictos interpersonales.

Una vez que se han revisado los diferentes subcampos de la psicología aplicada hay que tomar como referencia un punto de vista histórico que allane el camino hacia la comprensión de la psicología industrial/organizacional. Esta comprensión dará cabida a analizar cada una de las escuelas de la psicología moderna: estructuralismo, funcionalismo, gestalt, psicoanálisis, conductismo, neo-conductismo, humanismo y cognoscitivismo. A continuación se revisarán cada una de estas escuelas.

1.1.2. Conformación Histórica de la Psicología Moderna: sus Diversas Corrientes de Pensamiento Psicológico

Una vez que se ha comprendido la definición de la ciencia, de la psicología como ciencia y como profesión y sus diversos subcampos; resulta imprescindible

conocer de forma general la historia de la psicología moderna para llegar a una comprensión profunda de la psicología industrial/organizacional (I/O). Se comenzará con una breve reseña histórica sobre la psicología y las corrientes de pensamiento psicológico más sobresalientes.

Para comprender el surgimiento de la psicología moderna, basta con echar un vistazo a los factores de tipo político, cultural, filosófico y científico que han impactado en los conceptos y métodos de la disciplina. Todos estos factores se ponen en juego cuando se habla de la psicología como ciencia moderna y del surgimiento de ciertas exigencias científicas acordes con una época determinada (Velasco, 2005). No obstante, abordar con más claridad los factores de tipo político, social, económico y científico que influyeron en el surgimiento de la psicología moderna sobrepasa los límites de este trabajo. Para tal efecto, véase a Merani (1976)¹, O' Neill (1975)², Ochoa (1989)³ y López, Mondragón, Ochoa y Velasco (1989)⁴ por señalar sólo algunos. En el caso particular de este trabajo, se limitará a revisar las corrientes de pensamiento psicológico más relevantes de la historia de la psicología moderna.

En primera instancia es insoslayable considerar a la historia como eje regulador en la definición de cualquier ciencia, lo cual permite ahondar en la comprensión de la historia de la psicología para poder articular cada una de las piezas que la conforman, así como sus progresos y limitaciones. Esto conduce a efectuar una revisión de tipo analítico-descriptiva de las corrientes de pensamiento psicológico más representativas con el motivo de conocer lo señalado previamente sin demeritar el valor agregado que posee la historia por sí misma en la comprensión no sólo de la psicología sino de las demás ciencias.

¹ Merani, A. (1976). *Historia crítica de la psicología*. Madrid: Grijalbo.

² O'Neill. (1975). *Los orígenes de la psicología moderna*. Venezuela: Monte Ávila Editores.

³ Ochoa, F. (1989). "Para una comprensión de las historiografías de la psicología" En López, S., Mondragón, C., Ochoa, F. y Velasco, J. *Psicología, historia y crítica*. México: FES Iztacala, UNAM, pp.34-48.

⁴ López, S., Mondragón, C., Ochoa, F. y Velasco, J. (1989). *Psicología, historia y crítica*. México: FES Iztacala, UNAM.

La historia puede ser entendida como el estudio de los hechos verificados del pasado. Un hecho histórico no posee relevancia por sí mismo, sino que su condición depende casi en su totalidad del valor agregado que le da el historiador. Los hechos históricos no hablan por sí solos y tampoco constituyen historia por sí mismos; por el contrario, dependen de la selección, interpretación y valoración del historiador hecha desde su realidad actual. La historia es más bien la experiencia del historiador y el único modo de hacer historia es escribirla (Díaz, 2005)⁵.

No obstante, la historia de cualquier ciencia no se da por generación espontánea ni tampoco en el vacío, pues depende de la experiencia propia del historiador que se vale de un método particular para alcanzar la descripción y comprensión de cualquier evento ocurrido en el pasado.

Se distingue a la historiografía como metodología particular de la historia. El método histórico es un método que consiste en el estudio crítico de la evolución de los supuestos, las técnicas y los descubrimientos de la ciencia. En el caso puntual de la psicología, los historiadores de la disciplina se encargan de recopilar datos referentes a fechas, origen de las teorías e investigaciones y la identidad de las personas que contribuyeron al descubrimiento de eventos particulares. De este modo, la historia de la psicología proporciona un conjunto de registros ininterrumpidos de la inquietud de los sabios por eventos que reciben el nombre de “sentir”, “percibir”, “aprender”, “experimentar”, “recordar”, “razonar” y eventos afines (Kantor, 1990a; Leahey, 2005).

Ya propiamente en el contexto histórico, efectuándose una revisión histórico-analítica sobre la conformación de la psicología como disciplina, se encontrará que el objeto de estudio, así como los métodos y procedimientos empleados a lo largo de la historia han sido diametralmente distintos. Ribes (1982) indica que “la historia de la psicología puede resumirse como la historia de las formas contradictorias de definirla” (p. 122). Al respecto, el citado autor señala que cada una de las diferentes aproximaciones psicológicas reflejan momentos sociales

⁵ Para un análisis más profundo sobre la historia véase la obra de Pereyra, C. et al. (1978). *Historia ¿para qué?* México: Siglo XXI Editores.

distintos con un objeto epistémico distinto, siendo fundamentales las circunstancias históricas concretas donde emergieron para entender su determinación.

A lo largo de sus 120 años aproximados de vida como ciencia independiente, la psicología ha reflejado la influencia y contribuciones de los diversos enfoques u orientaciones teóricas tales como el estructuralismo, funcionalismo, psicoanálisis, gestalt, conductismo, neo-conductismo, humanismo y cognoscitivismo, que determinaron en su momento el objeto de estudio y la metodología particulares (Gross, 1998).

A continuación se brindará un breve panorama de cada una de las corrientes anteriormente señaladas tomando como parámetro la clasificación histórica de la psicología moderna según García, Moya y Rodríguez (1997).

1.1.2.1. Corriente Estructuralista

Esta corriente se desarrollará de acuerdo a los planteamientos histórico-teóricos según García et al. (1997). Durante la segunda mitad del siglo XIX la química fue la ciencia que más se desarrolló, ya que por medio del análisis buscó los últimos elementos y las leyes de combinación que componían a los cuerpos. Wilhelm Wundt imita el modelo de la química y se ocupa de la búsqueda de los últimos elementos de la mente valiéndose del método de introspección para comprender su estructura.

Wilhelm Wundt (1832-1920) es considerado el padre la psicología moderna ya que elaboró el primer tratado complejo y sistemático de psicología plasmado en su obra *Elementos de Psicología Fisiológica*. Aunque el método de introspección poseía un carácter mentalista, Wundt se valió del método experimental, lo que le condujo a fundar el primer laboratorio de psicología experimental en 1879 en la Universidad de Leipzig, suceso que marcaría el rumbo de la psicología moderna. Otro gran representante de esta corriente y discípulo de Wundt, fue E. B. Titchener (1876-1929) cuya obra más importante es *Textos de Psicología*.

El objeto de estudio en el estructuralismo era la mente humana adulta, normal y generalizada. De la mente se buscaba encontrar los elementos básicos: sus últimos elementos que poseían intensidad, claridad, extensión y duración. Tres son los elementos básicos que conformaban toda actividad compleja: la sensación, la afección o sentimiento y la imagen. A su vez cada imagen poseía cualidad, intensidad, duración y claridad. Todos estos elementos se estudiaban mediante el método de introspección experimental que seguía la lógica de la química elemental. Se buscaba el análisis y la síntesis de la conciencia.

El método de introspección experimental o auto-observación de la conciencia se daba bajo un estricto control; entrenándose al sujeto y controlándose las variables del ambiente con la finalidad de alcanzar el máximo rango de objetividad. No obstante, dada su inaccesibilidad por parte de los experimentadores, la conciencia sólo podía analizarse individualmente. Cada quien debía analizar su propia conciencia por medio de la introspección que consistía en un entrenamiento al sujeto para que pudiera analizar sus procesos mentales. El sujeto debía aprender a distinguir los fenómenos de la conciencia y los últimos componentes del proceso.

En términos prácticos puede decirse que el objetivo primordial del estructuralismo era la búsqueda de la estructura de la conciencia hasta descubrir sus últimos elementos, atributos y las leyes de combinación de los elementos simples para formar los fenómenos complejos de la mente.

1.1.2.2. Corriente Funcionalista

Este enfoque se desarrollará bajo los lineamientos histórico-teóricos de García et al. (1997). Dado el enfoque estructural de Wundt en los Estados Unidos preocupa un enfoque pragmático y funcional, características propias de la sociedad norteamericana. Dado que los emigrantes tenían que luchar para sobrevivir, fueron estas las circunstancias que determinaron el pragmatismo social de esta sociedad y el interés por lo funcional e instrumental de la conciencia para poder adaptarse y dominar al medio. De este modo, William James enunciaba que

el hábito le permitía al organismo responder con mayor precisión y rapidez y liberar la mente de la mayor parte de las actividades cotidianas automáticas.

Los principales representantes de esta escuela son William James (1842-1910) cuya obra principal es *Principios de Psicología* publicada en 1890; G. S. Hall (1844-1924) quien fundó las primeras revistas de psicología en los Estados Unidos, siendo estas la *American Journal of Psychology* fundada en 1887 y la *Journal of Applied Psychology* fundada en 1917; James McKeen Cattell (1860-1944) especialista en test mentales y psicología diferencial y Hugo Münsterberg (1863-1916) pionero de la psicología industrial/organizacional, cuya obra más importante es *Psychology and Industrial Efficiency* publicada en 1912.

El funcionalismo poseía un método ecléctico ya que usaba a la vez la introspección científica, la experimentación y la observación con una clara orientación a la práctica. Esta escuela aceptaba todos los procedimientos científicos siempre y cuando generaran resultados que tuvieran una aplicación.

Cabe destacar que el interés de esta escuela por la psicología diferencial, mediante el uso de los test, contribuiría de forma destacada a la psicología aplicada en sus diversas ramas: a) pedagógica, con la creación de la escala Binet-Terman; b) industrial, con la selección de personal y c) militar, con el diseño de las pruebas *Army-Alpha* y *Army-Beta* construidas por Robert Yerkes y colaboradores para la clasificación de reclutas en diferentes puestos durante la Primera Guerra Mundial. De igual forma, las aportaciones de Thorndike, el primero en utilizar animales: pollos y gatos en sus experimentos y W. S. Small, quien utilizó por primera vez a la rata como sujeto de investigación construyendo la primera maqueta-laberinto; constituyeron grandes aportaciones a la psicología en sus diversos campos.

En resumen puede decirse que en el funcionalismo interesaban los procesos mentales en su dimensión funcional como procesos que poseía el individuo para adaptarse mejor y más rápido al medio ambiente. Se estudiaba la conciencia con su capacidad selectiva para lo útil, el proceso de pensar y el hábito como resultado

de un aprendizaje que se lograba mediante leyes y que le permitía al sujeto dominar con mayor rapidez y precisión las exigencias del medio.

1.1.2.3. Psicoanálisis de Freud

Esta perspectiva se esbozará de acuerdo a lo estipulado por Caparrós (1993), Gonzalo (2003) y García et al. (1997). Sigmund Freud (1856-1939) es considerado como padre y fundador del psicoanálisis. La carrera de Freud se puede dividir en tres etapas. En la primera Freud se aproxima a la conformación del psicoanálisis, periodo durante el cual trabajó con Breuer con quien publica *Estudios Sobre la Histeria* en el año de 1895. La segunda etapa en la carrera de Freud se distingue por el desarrollo del psicoanálisis partiendo de las tres cualidades psíquicas: *pre-consciente*, *consciente* e *inconsciente* y finalmente la tercera etapa se distingue por la publicación de su obra *El Yo y el Ello* en 1923 que marcaría el punto de partida para el estudio del aparato psíquico bajo sus tres instancias: *ello*, *yo* y *súper-yo*.

De entre la plétora de obras que Freud publicó se pueden destacar las siguientes: *La Interpretación de los Sueños* publicada en 1900, *Tres Ensayos de la Vida Sexual* publicada en 1905, *Más Allá del Principio del Placer* publicada en 1920, *El Futuro de una Ilusión* y *El Malestar en la Cultura*. Así pues, entre los innumerables seguidores de Freud, destacan Alfred Adler (1870-1937) considerado como el creador de la psicología del individuo, Carl Gustav Jung (1875-1961) y Erick Fromm (1900-1980), entre otros más.

El psicoanálisis de Freud se puede esquematizar con base en los siguientes conceptos. Para Freud la vida psíquica posee dos partes principales: una *consciente* o secundaria y otra *inconsciente*. Entre estos dos se sitúa el *pre-consciente*, que posteriormente se convierte en consciente. El consciente es secundario, insignificante y pequeño, lo que se sabe apenas de sí, mientras que el inconsciente se refiere a aquellas acciones humanas ocultas, deseos e impulsos sobre los que se ejerce una represión ejercida por la censura del consciente que no los deja manifestarse. Finalmente, el pre-consciente se refiere a aquel que en

cualquier momento puede hacerse consciente sin que ello encuentre ninguna dificultad.

Asimismo, Freud dio gran importancia a las *pulsiones* consideradas como la causa última de toda actividad. Las pulsiones representan una especie de puente entre el mundo de lo psíquico y lo físico o corpóreo. En una primera época Freud distinguió dos clases de instintos: *sexuales* y de *auto-conservación*, siendo los primeros dos motores de toda actividad humana. Lo anterior dió lugar a otro término clave en la teoría freudiana: el de *libido* que es concebido como el deseo sexual, siendo un instinto representado en la mente. Así pues, el infante busca el placer sexual y lo hace a través de órganos como la boca, ano, etc., dándose así, el estudio de las diversas etapas psicosexuales: fase oral, que abarca desde el nacimiento hasta al destete; fase anal que va del segundo al tercer año, fase fálica que abarca del tercer al sexto año, para llegar finalmente al desarrollo de la genitalidad madura.

Otro de los conceptos fundamentales de la teoría freudiana postulaba la existencia de tres instancias del aparato psíquico. Desde esta óptica, la mente humana se organiza en tres instancias que cumplen funciones diferentes. Estas instancias son: *ello*, *yo* y *súper-yo*. El *ello* es el responsable de la búsqueda del placer de forma inmediata mediante la alimentación y succión en los primeros años de vida a través de la satisfacción de pulsiones erógenas (anales y fálicas). Por su parte, el *yo* actúa como un juez en cada momento, pues debe decidir la conducta más adecuada en cada situación. Por último, el *súper-yo* se refiere a las normas sociales impuestas por los padres adquiriendo una representación en el aparato psíquico (véase figura 1).

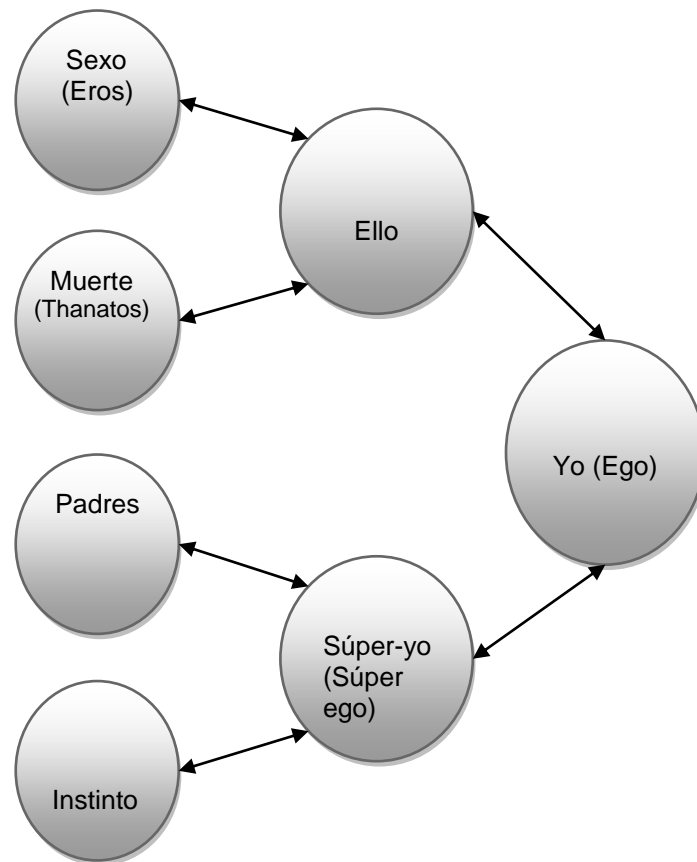


Figura 1. Estructura Freudiana de la personalidad.

En lo que se refiere a la parte tecnológica del psicoanálisis, se puede hablar estrictamente de la técnica psicoanalítica desarrollada por Freud a la par de su teoría. Después de utilizar la hipnosis y el método de concentración, Freud desarrollaría la *asociación libre* a través de la cual, los elementos inconscientes podían ser recuperados. Dicha técnica consiste en que el paciente diga en voz alta y sin censurar todo lo que le pase por la mente. El psicoanalista recupera los elementos derivados del material inconsciente, lo que en consecuencia lo llevará a identificar la causa del trastorno. Simultáneamente, el terapeuta emplea la *interpretación de los sueños*, ya que en los mismos aparecen también elementos inconscientes. Por último, la tercera herramienta psicoanalítica es la interpretación de la transferencia, es decir, la interpretación de todo comportamiento que en un momento dado, se pone en juego durante la situación analítica, siendo su finalidad revivir la conflictiva inconsciente del pasado infantil.

En términos generales puede decirse que el psicoanálisis de Freud estudia la estructura, dinámica y desarrollo de los problemas del aparato psíquico en el que se distinguen tres instancias: *ello*, *yo* y *super-yo*. A su vez, estos se relacionan con las cualidades psíquicas: consciente, pre-consciente e inconsciente. En cuanto a su método, usaba la *asociación libre* y la *interpretación de los sueños* para que el paciente tomara conciencia y reviviera experiencias pasadas o material reprimido de los sueños y de los actos fallidos (García et al., 1997).

1.1.2.4. Psicología de la Gestalt

El informe realizado por Marx Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967) y Kurt Koffka (1886-1941) publicado en 1912 marcó el comienzo de la psicología gestaltista. Como la mayoría de las escuelas psicológicas, la Gestalt aclaró algunos viejos problemas psicológicos y puso en camino otros nuevos. Esta escuela destacó la importancia de la organización de los elementos vistos como un “todo” y se encargó de la búsqueda de las leyes que rigen dicha organización (Marx y Hillix, 1985).

El objeto de estudio en la Gestalt era la experiencia inmediata tanto interna como externa tal y como se ofrece. Tal experiencia presentaba la característica de una *gestalt*, una forma, de un todo organizado y estructurado con el fin de encontrar las leyes generales en las relaciones parte-todo. De esta manera, la Gestalt organizaba su teoría bajo el rubro de los siguientes principios.

1. El primero de ellos enunciaba que “el todo es más que la suma de sus partes”. Partiendo de este principio, percibir era dar significado y sentido a las sensaciones, proceso mediante el cual se producía el percepto (*gestalt*), fenómeno total y no elemental. De este modo, se daba el conocimiento de la totalidad y no de sus componentes aislados.
2. El segundo de los principios se enunciaba de la siguiente forma: “el todo es antes que sus partes (ley de la primacía)”. Para los creadores de la Gestalt el proceso perceptivo surgía en un primer momento debido al mecanismo cerebral llamado “auto distribución dinámica”.

3. Otro de los principios fundamentales enunciaba que “el todo era una experiencia no aprendida”. De este modo, los psicólogos gestaltistas creían que en el cerebro se hallaba una estructura que permitía a los seres humanos percibir las figuras como un todo de forma automática sin necesidad de aprendizaje. Es decir, se tiende a ver el todo como una figura regular como si el cerebro tuviera la característica de percibir buenas figuras.
4. De igual forma, los gestaltistas consideraban que “el todo era una resultante isomórfica de la estructura física del estímulo y de la estructura neural”. Desde este punto de vista, la percepción está determinada por dos criterios: por la estructura del estímulo, es decir, la forma en que se presenta y por la estructura nerviosa innata que percibe tal estímulo.
5. Finalmente desde el punto de vista de la gestalt “el todo permanece a pesar de las partes (ley de la autonomía)”. Así pues, el mundo que se percibe es un mundo que no tiende a cambiar debido a las variaciones estímulares que experimenta; por el contrario, tiende a la estabilidad, dada la real permanencia de las cosas.

Resumiendo los puntos anteriormente señalados, puede decirse que la escuela gestaltista se interesaba por el estudio de la experiencia inmediata, tal y como se ofrece, considerada como un todo siendo más que la suma de sus partes que permanece a pesar de las mismas y que es anterior a estas. Esta es una experiencia no aprendida siendo esto la conjugación isomórfica del estímulo y la estructura neural (García et al., 1997).

1.1.2.5. Conductismo

Esta corriente se abordará de acuerdo a lo estipulado por Caparrós (1993). El conductismo se basa en el carácter objetivo de la psicología, la aplicación de los principios de la psicología animal a la conducta humana y el por el rechazo de todo concepto y explicación mentalista. Se distingue a John Broadus Watson (1878-1958) como el padre del conductismo, pues supo combinar en un sólo sistema el pragmatismo, el método experimental de la psicología animal y el condicionamiento clásico. En 1908 Watson comienza a enseñar psicología en la

Universidad de John Hopkins y simultáneamente se dedica al trabajo experimental con animales bajo los rubros más estrictos del trabajo científico objetivo. Posteriormente, en 1913 publica en la *Psychological Review* el artículo *Psychology, as the Behaviorist Views it*, suceso que marcaría el inicio oficial de esta escuela. En dicho artículo se proponía una psicología basada sólo en hechos observables de los organismos animales y humanos en términos de conducta manifiesta y observable negándose cualquier término o explicación mentalista en relación a la conducta.

Posteriormente, tras algunos intentos reiterativos, Watson publica en 1919 *Psicología desde la Postura de un Conductista* obra en la que se pone de manifiesto sus ataques contra la conciencia y la introspección. Su obra principal *El Conductismo* apareció en 1925. En ésta concede gran importancia al ambiente relegando jerarquía a la herencia sobre la conducta humana.

La teoría del aprendizaje de Watson se basaba en la asociación, pero de sus leyes prefirió la de frecuencia y la de la novedad, según las cuales, las respuestas más frecuentes y más recientes son las que se aprenden. No obstante, sería el condicionamiento de Pávlov y Bechterev (E-R) la principal unidad de análisis teórica y experimental para explicar el cómo los organismos aprenden sus respuestas adaptativas al medio. Watson aplicó el condicionamiento a las formas de aprendizaje más complejas llegando a considerar el aprendizaje por ensayo y error como una forma de condicionamiento.

En síntesis puede enunciarse que la psicología conductista se considera una rama de la ciencia natural cuyo objeto de estudio es la conducta humana. La vida psíquica y la conciencia son términos que no pueden estudiarse. El conductismo evita en gran medida enunciados no comprobados experimentalmente, por tal razón, relega el psicoanálisis, la introspección y las pruebas proyectivas, manteniendo constantemente un modelo mecanicista de la conducta humana y resaltando el aprendizaje como resultado del condicionamiento. Desde esta óptica, la conducta está compuesta por elementos de respuesta que se deben a un estímulo y todo estímulo le sigue una respuesta que puede analizarse mediante

métodos objetivos de la ciencia natural. Existe un determinismo de causa y efecto conductual.

1.1.2.6. Neo-Conductismo

Esta corriente se esbozará con base en los lineamientos histórico-teóricos de Caparrós (1993) y Sánchez-Barranco (2001). En los años treinta el conductismo de John Broadus Watson preocupado por el problema cuerpo-mente, fue abandonado por casi todos los psicólogos americanos quienes a partir de estas insuficiencias teóricas replantearon el campo de trabajo para renovarlo sin abandonar el modelo y unidad de análisis teórica-experimental (E-R) y la metodología positivista. A pesar de esto, la innovación metodológica que trajo Watson a la psicología prevaleció, así como la visión mecanicista de la conducta, el ambientalismo y el condicionamiento fueron continuados por un sinnúmero de psicólogos. A este grupo de psicólogos ajenos ya de la problemática Watsoniana, pero preocupados por los aspectos teóricos, metodológicos y epistemológicos de la psicología conductista se les conoce como psicólogos neo-conductistas.

Existen muchos personajes cuyas aportaciones fueron también importantes para esta perspectiva; sin embargo se limitará a señalar a cuatro de los hombres cuyas obras marcaron a la psicología en general. De este modo, se considera como figuras más representativas de este encuadre a Edwin R. Guthrie (1886-1959) cuyas obras más importantes son *Psicología del Aprendizaje* y *Psicología del Conflicto Humano*; Edward Chace Tolman (1886-1959) cuyas obras más destacadas son *Conducta Intencional de los Animales y los Hombres* (1932) y *Los impulsos Hacia la Guerra* (1942); Clark L. Hull (1884-1952) cuyas obras más importantes son *Principios de Conducta* (1943), *Esencia de la Conducta* (1951) y *Sistema de Conducta: Introducción a la Teoría de la Conducta Concerniente al Organismo Individual* (1952). Finalmente, en este rubro se puede hablar de B. F. Skinner (1904-1990) cuyas ideas más importantes se pueden encontrar en *La Conducta de los Organismos: Un Análisis Experimental* (1938), *Ciencia y Conducta Humana* (1953), *Programas de Reforzamiento* (1957, en colaboración con C. B. Ferster), *Walden Dos* (1948) y *Sobre el Conductismo* (1974).

A Edwin R. Guthrie (1886-1959) se le considera como parte del rubro de los psicólogos neo-conductistas por cuestiones de coincidencia cronológica con Edward Chace Tolman y Clark L. Hull más que por una similitud con respecto a sus planteamientos teóricos. El llamado conductismo asociativo de Guthrie se desarrolló bajo el principio asociativo de la contigüidad o condicionamiento simultáneo, que enunciaba que todo aprendizaje podría ser explicado por medio de la contigüidad temporal entre estímulos y respuestas, a partir del cual era posible el establecimiento del aprendizaje en un sólo ensayo. Desde esta óptica, lo único que bastaba para el aprendizaje es el emparejamiento contiguo entre el estímulo y una respuesta.

Por su parte, Edward Chace Tolman (1886-1959) se considera como el primer conductista lógico-metodológico, aunque algunos enmarcan su trabajo dentro del campo cognoscitivista debido a la importancia que le daba a componentes cognoscitivos. El conductismo de Tolman toma en cuenta las variables mentales o componentes cognoscitivos del organismo en el encuadre conductista, pues enuncia que la conducta está movilizada por propósitos y variables cognitivas, por factores no observables a los que llamó variables intervinientes. Desde este punto de vista, los organismos no aprenden respuestas específicas en condiciones concretas; sino significados en relación a estímulos. Para comprender la conducta, Tolman partía desde una perspectiva molar y no molecular como lo suponían los planteamientos Watsonianos. La conducta es más que la suma de elementos fisiológicos activados por estímulos ambientales.

El tercer personaje que figura dentro del llamado conductismo lógico-metodológico, es Clark L. Hull (1884-1952) de quien vale la pena destacar su labor de investigación experimental pero en mayor medida su esfuerzo de elaboración teórica. Hull optó por el método hipotético-deductivo que consistía en establecer a priori una serie de definiciones, postulados y teoremas que constituían en su conjunto una teoría sistemática o integrada; formulándose estos componentes con un lenguaje formalizado y matematizado, seguido de una comprobación experimental altamente controlada. Según Hull, la psicología debía convertirse en

una ciencia natural basándose en el método deductivo-matemático propio de las ciencias naturales, dada la generalidad de los asertos matemáticos y lógico-formales. Hull es también considerado como el teorizador de la motivación desde la perspectiva conductista.

Finalmente, dentro de esta línea neo-conductista desataca Burrhus Frederic Skinner (1904-1990) quien sin lugar a dudas es el neo-conductista mejor conocido entre los psicólogos. Las contribuciones de Skinner a la psicología se refieren tanto a la teoría como a la metodología. En relación a la primera, desarrolló el concepto de *condicionamiento operante* y a nivel metodológico concretó el análisis experimental del comportamiento estableciendo las relaciones explicativas entre las respuestas del organismo y las contingencias de reforzamiento, partiendo siempre de variables empíricas y relegando las variables intervinientes o constructos hipotéticos. Skinner inició la conceptualización del condicionamiento operante a partir de las semejanzas y diferencias entre el condicionamiento de Pávlov y Thorndike. El condicionamiento operante se concretó como aquel en que una respuesta de un organismo está bajo el control de un *estímulo discriminativo* que informa sobre la oportunidad de emitir la respuesta, a la cual le seguirá una consecuencia ambiental positiva (*reforzamiento positivo*) o finalizará una consecuencia ambiental aversiva (*reforzamiento negativo*) con el consiguiente aumento en la tasa de respuesta, o bien su disminución porque le sigue un estímulo aversivo (*castigo negativo*).

Por otro lado, Skinner en colaboración con Ferster, delimitaron variados programas de reforzamiento a partir de un número determinado de refuerzos, según la tasa de respuestas (programas de razón), o de intervalo entre los refuerzos (programas de intervalo). Estos programas se dividen en programas de razón fija (RF) y razón variable (RV), así como programas de intervalo fijo (IF) e intervalo variable (IV). Posteriormente, estos programas simples dieron cabida a los programas compuestos, que consistían en reforzar una respuesta bajo la combinación de dos o más programas simples, mientras que en los programas concurrentes se reforzaban distintas respuestas con dos o más programas

diferentes e independientes. En resumen puede decirse que las aportaciones de Skinner constituyeron esfuerzos inconmensurables hacia la solución de problemas prácticos y socialmente vitales. Tal es así que su aportación se puede encontrar en la educación, en la terapia, en la doma de animales, en la psicología del trabajo y en otras muchas más áreas.

1.1.2.7. Psicología Humanista

Esta perspectiva se esbozará de acuerdo a los planteamientos teóricos de Cagigas (2002). En los años cuarenta y cincuenta la psicología se encontraba bajo los lineamientos del eclecticismo donde convivían psicólogos de diversas orientaciones teóricas. Dado este panorama, surge el humanismo como una corriente alternativa a las dos fuerzas predominantes en ese momento: el psicoanálisis y el conductismo. Como una tercera alternativa en psicología, el humanismo resaltaba la importancia de la libertad y la responsabilidad en la vida humana considerando a la mente como una entidad activa y dinámica que expresa las capacidades del hombre para la cognición, la volición y el juicio.

Los principales representantes de esta escuela son Gordon Willard Allport (1897-1967) cuya obra más destacada es *Psicología de la Personalidad*, Abraham Harold Maslow (1908-1970) fundador del *Journal of Transpersonal of Psychology* y cuyas obra más importantes son *Motivación y Personalidad* y *El Hombre Autorrealizado* y Carl Rogers (1902-1987) cuyas obras más importantes son *Orientación Psicológica y Psicoterapia*, *Psicoterapia Centrada en el Cliente* y *El proceso de Convertirse en Persona*.

Como teórico del humanismo, Abraham Harold Maslow elaboró una teoría de la personalidad a partir del concepto de “motivación” como eje regulador. Denomina a los individuos como “realizadores de sí mismos” pues realizan y expresan sus potencialidades creadoras humanas no como los demás que sólo satisfacen sus necesidades primarias de alimentación, cobijo y seguridad. En este sentido, considera a los genios no como seres especiales sino como personas que poseen talentos creativos latentes que podrían utilizar de no ser por inhibiciones

sociales impuestas. A partir de estos planteamientos Maslow elaboró la imagen de una pirámide que comienza por las necesidades fisiológicas y va subiendo por las de seguridad, de estima, de pertenencia y amor, hasta las artísticas o espirituales, para finalmente llegar a la cumbre de la “autorrealización” (véase figura 2).



Figura 2. Pirámide de motivos de Maslow. En los tres niveles superiores los motivos dependen de la interacción entre individuos. Fuente: Escobar, B. C. & Aguilar, R. R. (2002). *Motivación y conducta: sus bases biológicas*. México: El Manual Moderno.

Por su parte, Carl Rogers desarrolló a partir de los planteamientos de Maslow la psicoterapia centrada en el cliente, donde habla de clientes y no de pacientes pues indica que el enfermo ha de ser activo en su tratamiento y la palabra paciente indica lo contrario. Desde ésta óptica, la labor del terapeuta consiste en penetrar en la visión del mundo que tiene el cliente para ayudarle a resolver sus problemas de forma que pueda hacer realidad sus deseos. Se habla de un consejo psicológico pues se trata de una terapia no directiva en la que el terapeuta solo aconseja y el cliente es el que decide. Para Rogers las intenciones, los valores y las creencias controlan la conducta y rechaza toda explicación que implique determinación inconsciente o determinación causa ambiental (e.g., el psicoanálisis y el conductismo) poniendo gran énfasis en la libertad, en la posibilidad que tiene cada persona, siendo este supuesto el más importante de su teoría.

La psicología humanista representa una concepción del hombre próxima a las corrientes filosóficas más tradicionales, pues proviene de una visión inherente de la persona humana. El humanismo estudia la persona individual bajo la perspectiva del desarrollo de la propia naturaleza, de los ideales buscados o como una superación de necesidades que van desde lo básico hasta la autorrealización.

1.1.2.8. Cognoscitivismo

Esta corriente se esbozará de acuerdo a lo estipulado por Gonzalo (2003). En la década de los 50 la psicología se ve influenciada por otras disciplinas, adoptando sus modelos para intentar describir y explicar el comportamiento humano. Los modelos que influenciaron a la psicología son los de la cibernética y los modelos de procesamiento de información que se transformarían en una nueva forma de abordar el comportamiento humano.

Se puede citar como uno de los autores más influyentes en la creación del cognoscitivismo a Jean Piaget (1896-1980). La propuesta de Piaget suele denominarse epistemología genética. Epistemología porque buscaba esclarecer los mecanismos y procesos que posibilitan la capacidad de conocimiento en el hombre y genética porque el análisis se realiza a través del desarrollo evolutivo del individuo diferenciado en estadios (periodo sensorio motor, pre-operacional, de las operaciones concretas y de las operaciones formales). El modelo piagetiano va más allá de lo postulado por los conductistas, tomando en cuenta temas como la inteligencia, el pensamiento o lenguaje, temas que servirán de base para la consolidación de la psicología cognitiva.

Otra de las grandes aportaciones enmarcadas en la psicología cognitiva lo constituyen las investigaciones realizadas por Donald E. Broadbent acerca de sus investigaciones sobre la atención y la memoria, aspectos que habían sido eliminados por los conductistas pues no eran directamente observables. En este sentido, Broadbent desarrolló una serie de investigaciones experimentales, demostrando la posibilidad de estudiar los procesos cognitivos. Gran parte del pensamiento de Broadbent aparece en su obra *Percepción y Comunicación* (1958),

en la cual postula un ser humano como un procesador activo de información, pero que al igual que las computadoras posee sus limitaciones. Broadbent postulaba la existencia de estructuras hipotéticas responsables de recibir, filtrar, analizar, retener y recuperar la información. A partir de estos postulados se creó el modelo de procesamiento de información que posteriormente marcaría el rumbo de las investigaciones sobre la atención y la memoria. Los trabajos de Broadbent constituyen un punto de referencia para los historiadores en el surgimiento de la psicología cognitiva.

Finalmente puede distinguirse a otra figura representativa en el campo de la psicología cognitiva a Noam Chomsky quien sobresale por sus trabajos realizados en el campo de la psicolingüística. Chomsky se encargó de introducir a la psicología un nuevo estudio sobre la génesis y evolución del lenguaje. Chomsky había criticado enormemente la teoría conductista sobre el lenguaje de Skinner estímulo–respuesta–reforzador, pues para él resultaba imposible analizar el lenguaje, por ejemplo, el lenguaje creativo. Chomsky proponía entonces como alternativa su gramática generativa estableciéndose dos distinciones: la competencia y ejecución. La competencia se refería a la capacidad innata del ser humano para desarrollar el lenguaje. La segunda distinción se establece entre la denominada estructura profunda y la estructura superficial, siendo la primera, la parte oculta del lenguaje y la segunda la que se expresa en palabras.

Una vez que se han revisado las aportaciones de las tres figuras más representativas del cognoscitivismo, puede decirse que esta corriente pone énfasis en las funciones de la mente, tales como la percepción, el lenguaje, pensamiento, atención y memoria, además de considerar las variables de tipo cognitivo como determinantes en la mediación entre estímulos y respuestas.

1.2. Reflexiones en Torno a la Conceptualización de los Distintos Paradigmas en Psicología

Una vez que se han examinado de forma general los diferentes enfoques existentes en psicología, vale la pena resaltar el valor de la diversidad teórica que existe al interior de la disciplina, que más que una contrariedad, constituye una

bondad traducida en fuentes importantes de conocimiento y multiplicidad epistemológica. Así, cada perspectiva posee criterios propios en cuanto a la selección de eventos particulares encaminados a la descripción e interpretación de segmentos de la realidad; de tal forma que cada aproximación aborda problemas singulares respecto a sus planteamientos teórico-metodológicos. Dado este panorama, se plantea que cada perspectiva puede concebirse como idónea para abordar una problemática particular en un campo de intervención determinado, diseñando soluciones de acuerdo a su metodología respectiva. Desafortunadamente, esta multiplicidad ha caído frecuentemente en un vacío teórico-metodológico provocando un eclecticismo sin sentido.

A la luz de lo anteriormente expuesto, "...los diferentes enfoques pueden verse no sólo como facetas distintas de la misma disciplina, sino como disciplinas en sí mismas" (Kuhn, 1962 citado en Gross, 1998, p. 27). Un campo de estudio sólo puede ser considerado genuinamente como una ciencia si la mayoría de los que trabajan al interior de él coinciden con una perspectiva global o paradigma común, entendido éste, como un modelo o metáfora de la realidad (Kuhn, 1962, 1970 citado en Gross, 1998).

De acuerdo con Kuhn (2002), existen tres tipos de desarrollo científico en la historia de una ciencia: pre-ciencia, periodo de ciencia normal y periodo de ciencia revolucionario. En la pre-ciencia no se ha desarrollado ningún paradigma, por tanto, existen varias corrientes de pensamiento. Ninguna de ellas regula la investigación científica. El segundo tipo constituye los ladrillos de la investigación científica y produce como resultado un aumento y adición acumulativa del conocimiento. Este periodo se caracteriza por el predominio de un paradigma que regula toda la investigación que se lleva a cabo.

No obstante, desde la óptica de Kuhn, el desarrollo científico también manifiesta una modalidad no acumulativa, siendo el tercer tipo de desarrollo científico el que se ajusta a estos criterios. Así pues, el cambio revolucionario se define por su carácter discontinuo y no acumulativo del conocimiento, se abandona el viejo paradigma para ser reemplazado por uno nuevo. Los cambios

revolucionarios ponen en tela de juicio los descubrimientos previos, debido a que se debe de alterar en su totalidad el modo en que se describen ciertos fenómenos naturales y los términos con los cuales son descritos, pues no se ajustan a la “nueva” modalidad de interpretación de un segmento de la realidad. En términos generales, en el cambio revolucionario se alteran los criterios con los que los términos se conectan con la naturaleza y se alteran también los objetos o situaciones con los que se conectan esos términos.

Con base en lo anteriormente ilustrado, Kuhn (1962 citado en Gross, 1998) afirma que la psicología se encuentra aún en estado de pre-ciencia, pues todavía no se ha desarrollado un paradigma que regule la investigación, indicando que su estado pre-paradigmático se debe en gran medida a la existencia de varias corrientes de pensamiento que definen de distinta forma el objeto de estudio y los métodos usados para estudiarlo. Por el contrario, otros autores han podido identificar en la psicología un paradigma, lo cual ha provocado antagonismo respecto a los puntos de vista al interior de la disciplina. Valentine (1982 citado en Gross, 1998) por ejemplo, alude que el conductismo se acerca más a ser un paradigma. Por su parte, Benjumea (1986 citado en Sánchez-Barranco, 1991) refiere que el conductismo radical de Skinner se puede calificar como un genuino paradigma en el sentido “kuhniano” del término, pues posee un amplio campo de datos empíricos, una tecnología exitosa, un soporte epistémico-filosófico sustentado y una ideología bien definida. Finalmente, Ribes (1990) menciona que el conductismo metodológico de B. F. Skinner constituye una tradición científica traducida en prácticas científicas propias de los periodos de ciencia normal.

De acuerdo con los planteamientos anteriores, puede decirse que la psicología a lo largo de su conformación como ciencia independiente ha mostrado un carácter discontinuo y no acumulativo en cuanto a su desarrollo teórico-metodológico, no existiendo verdaderos acuerdos respecto a qué estudiar y cómo estudiarlo. A pesar de esto, la psicología emprendió su espectro aplicativo aun sin poseer un consenso teórico ni metodológico entre los psicólogos al interior de la

disciplina generándose un divorcio de la psicología como rama de conocimiento científico y como empleo social.

A pesar de estas limitaciones, "...la psicología, apareció como acción profesional en el campo de los trastornos del comportamiento, en el campo de la educación y de la medición de las aptitudes. El psicoanálisis y la psicología diferencial son su concreción histórica" (Ribes, 1982, p. 126). A juicio del citado autor, el surgimiento de la psicología como acción profesional, tuvo lugar a partir de la innovación en el campo clínico que tuvo el psicoanálisis, en tanto que la psicología diferencial se distinguió por su aplicación mediante el uso de pruebas de capacidad mental para la clasificación de individuos en diferentes puestos, esto en el contexto de la Primera Guerra Mundial. Posteriormente, cada una de estas formas profesionales, fueron extrapoladas a la adaptación y evaluación a diferentes instituciones sociales tales como la escuela, el hospital, la fábrica o empresa y la comunidad. Todo esto generaría subdivisiones de la psicología aplicada (e.g., psicología clínica, psicología de la salud, psicología del deporte, psicología social, psicología industrial, etc.).

A la luz de los planteamientos anteriores se puede enunciar que la psicología posee un problema que corresponde a la búsqueda constante por parte de los teóricos de la disciplina, de dar respuesta a si cada una de sus escuelas puede atribuírsele el rótulo de científicas o por el contrario de pseudociencias. Sin embargo habría que preguntarse ¿científicas para quienes? o ¿qué delimita lo científico? y ¿verdaderas para quienes o con relación a qué? (Arenas, 2000), dando lugar a otra discusión de corte epistémico-filosófica. No obstante; no hay respuesta clara ni contundente en relación a este problema que se ha vuelto con el paso del tiempo, clásico dentro de la disciplina, auspiciado porque cada una de las escuelas se justifican y buscan perenemente la aceptación y credibilidad social. Sin embargo, se puede enunciar que las corrientes en psicología no se definen por su grado de "cientificidad", sino por su valor en la solución de problemas prácticos demandados por la sociedad, existiendo cada rama de la psicología aplicada como prácticas sociales que manifiestan su uso en

determinados campos de acción y como profesiones en sus distintos niveles: psicología clínica, psicología de la salud, psicología del deporte, psicología social, psicología industrial/organizacional, psicología educativa, etc.

1.3. Análisis Histórico-Lingüístico del Concepto de Trabajo

Antes de comenzar con una revisión histórica de la psicología industrial/organizacional (I/O) es preciso considerar la importancia del trabajo como una actividad exclusiva del ser humano y como elemento fundamental en la comprensión de esta rama de la psicología. Por tal motivo resulta de crucial importancia ilustrar de forma sintética la evolución histórica y lingüística que ha experimentado el concepto de trabajo, sus modificaciones y subsecuentes interpretaciones (Zarco, Rodríguez y Martín, 2004).

Desde un punto de vista histórico el trabajo se puede hallar desde las primeras civilizaciones humanas con el desarrollo de elementos que permitieron al hombre manipular de forma gradual la naturaleza. En este sentido, destacan la invención de la lanza, el descubrimiento, mantenimiento y uso del fuego, la invención del arco y la flecha para la caza de animales, la pintura rupestre, la agricultura, considerada como un derivado de la recolección y la ganadería como un derivado de la caza. Todos estos progresos aunque mínimos, permitieron al ser humano diseñar herramientas o utensilios, que lo distinguieron en gran medida de las demás especies animales y que le permitieron no estar sujeto a lo que la naturaleza le proveerá sino a lo que generará él mismo (Brom, 2002). De este modo, el trabajo se considera un “producto especial de la humanidad” que alude a la actividad consciente del hombre dirigida a la creación de un mundo artificial de cosas (Zarco et al., 2004).

Ahora bien, situando el concepto de trabajo a lo largo de un continuo a través del tiempo, se hallarán puntos en común pero también discrepancias en cuanto a su definición, ajustándose siempre a un marco evolutivo y socio-histórico a partir del cual, el concepto de trabajo ha adoptado distintas significaciones (Zarco et al., 2004). Partiendo desde este punto de vista, lo primero que puede encaminar a la

comprensión del trabajo es el análisis de su vía lingüística (Blanch, 2006) desde la antigüedad, pasando por la etapa pre-industrial, la modernidad industrial y finalmente a la post-modernidad industrial, en cada una de las cuales ha sido valorado y comprendido de forma distinta. Así por ejemplo, Russell (1976) afirma que "...lo que podemos entender por la palabra "trabajo" limitándose al humano, ha de referirse siempre a éste como actividad, su significado varía según las relaciones temporales del trabajo como un proceso" (p. 354). Se puede hallar por ejemplo que en griego clásico el vocablo *ponos* describe una actividad dura, penosa, impuesta, un castigo, dolor, físico o moral y el vocablo *banausia* hace referencia a una tarea manual, mecánica, humanamente degradante. Por su parte, en latín el vocablo *tripalium* se refiere a un instrumento de tortura compuesto por tres palos, un dispositivo usado por los herreros para ajustar las patas de los caballos, mientras que *labare* y *laborare* refieren un caminar vacilando bajo el efecto de una pesada carga y cultivar el campo. Finalmente en chino, los vocablos *lao* y *t'ung* refieren una fatiga, pena, trabajo, faena, labor, malestar, fastidiar, incomodar, sufrir, sentir dolor, tristeza y aflicción (Blanch, 2006).

De este modo el trabajo ha sido valorado y comprendido bajo el centro de un continuo bipolar, como una actividad puramente instrumental y percibido como una maldición, yugo, castigo, esfuerzo y penalidad, esto en el contexto pre-industrial y pre-capitalista (Blanch, 2006), donde las sociedades concebían al trabajo al margen de estos dos ejes reguladores: a) como algo puramente instrumental, es decir, como una actividad orientada de forma exclusiva a la satisfacción de las necesidades humanas básicas, sustentada por ende en una motivación extrínseca y b) con una infravaloración del trabajo, considerado como una imposición social, un mal necesario, como una práctica indigna de la clase trabajadora. En el contexto de las culturas pre-industrial y pre-capitalista *labor* era la vía lingüística que hacía referencia al conjunto de actividades ligadas a la mera satisfacción de necesidades vitales como alimento, vestido, alojamiento, etc. (Zarco et al., 2004).

Por el contrario en la modernidad industrial el trabajo como significado y valor adquirió un sentido más amplio con respecto al de la cultura pre-industrial. La

valoración del trabajo que predomina en la modernidad industrial es totalmente contraria a la de la cultura pre-industrial y pre-capitalista. Se extiende hacia un polo positivo otorgándole una supervaloración a la actividad laboral como misión, vocación, fuente de satisfacción y de realización. Lo anterior permite entender al trabajo más que algo puramente instrumental, sino como un estado ideal, describiendo a la parte opuesta, el desempleo, como estado carencial y a la ociosidad como vicio moral. En este contexto destaca un bienestar por trabajar, sustentado en una motivación intrínseca de expresión, elección y autorrealización que el trabajo proporciona (Blanch, 2006). En el marco de la modernidad industrial la vía lingüística es el vocablo *empleo* el cual se reorganiza drásticamente imbuyéndole fuerzas motivadoras intrínsecas y definiéndose como una actividad laboral caracterizada por una contrapartida salarial, naturaleza productiva y dimensión pública (Zarco et al., 2004). En este sentido, el *empleo* no sólo ejerce una función instrumental, sino también un valor sociocultural de carácter expresivo final, status laboral, identidad social, sentido de pertenencia y bienestar subjetivo (Blanch, 2006; Zarco et al., 2004).

Finalmente en la cultura denominada post-modernidad industrial caracterizada por una sorprendente inestabilidad, caos, un futuro menos previsible e incontrolable; se distingue una economía caracterizada por la incertidumbre y la inseguridad; generándose inevitablemente despidos laborales que afectan al personal más competente, educado, eficaz, eficiente y comprometido de la plantilla (Blanch, 2006). Dada la incertidumbre en la sociedad emergente del siglo XXI el vocablo *empleo* sigue siendo la vía lingüística para comprender la actividad laboral como mecanismo estructurador de lo personal, donde se busca un medio ambiente que le permita al individuo descubrirse a sí mismo como persona y como ser vital (Zepeda, 1999). Sin embargo, en la actualidad la actividad laboral se considera de forma mucho más amplia, más que como una actividad asalariada con valor en el mercado, sino que además incluye actividades laborales no asalariadas como el autoempleo, las que nos están reguladas formalmente, como las que se desarrollan en el ámbito doméstico, en el voluntariado social y el

autoconsumo. En esta nueva conceptualización del trabajo se distingue al *empleo* por la relación contractual que se desarrolla en el mismo (Zarco et al., 2004).

Partiendo de lo expuesto en líneas anteriores, se puede enunciar que la actividad laboral se ha comprendido desde una aproximación socio-histórica particular en cada época, generándose distintas concepciones plasmadas en distintas vías lingüísticas (e.g., *labor*, en la etapa pre-industrial y como *empleo* en la modernidad y post-modernidad industrial). No obstante, a pesar de las distintas concepciones y vías lingüísticas por las cuales la actividad laboral pueda interpretarse y valorarse, lo que sí es irrefutable es que el trabajo es anterior al surgimiento de la psicología I/O y que además constituye un antecedente directo de la disciplina. De lo anterior se desprende la postura de que existe una relación recíproca entre el hombre, el trabajo y el surgimiento, consolidación y expansión de la psicología I/O. Lo expuesto hasta aquí permitirá comprender de forma mucho más amplia lo que se mostrará en líneas posteriores en relación al surgimiento, consolidación y expansión del campo.

1.4. Desarrollo Histórico de la Psicología Industrial/Organizacional

1.4.1. La Revolución Industrial y la Corriente de Administración Científica

Uno de los campos de interacción humana donde el individuo se desarrolla es el de la industria, lugar donde se pasa la mayor parte del tiempo y en el cual la psicología adquiere gran relevancia pues estudia el comportamiento humano en este ámbito. De este modo, la industria ha sido desde hace tiempo el lugar que ha dado origen al estudio del comportamiento humano en el trabajo. La industria ha sido después del trabajo un antecedente histórico directo de la llamada hoy día psicología industrial/organizacional (I/O) (e.g., Landy y Conte, 2005; Spector, 2002; Muchinsky, 2002; Munduate, 1997; Rodríguez, 1999a, 2001; Zepeda, 1999; Koppes, 2000; Hakel, 1979; Katzell & Austin, 1992). En este sentido, el surgimiento de la psicología I/O se puede enmarcar bajo el rubro de diversos acontecimientos históricos que dieron pie a su aceptación y subsecuente expansión en ámbitos y demandas específicas de la sociedad. A continuación se

expondrán algunos de los acontecimientos más importantes en el surgimiento de esta rama de la psicología aplicada.

Es difícil siempre encontrar un punto de partida cuando se trata de exponer el desarrollo histórico de cualquier ciencia, algunas veces se toma como punto de partida un orden cronológico de los hechos más importantes, en otros casos se toma como punto de referencia las aportaciones más relevantes de personajes particulares. En este caso se recurrirá a ambos puntos para explicar el desarrollo histórico de la psicología I/O para tener una noción más clara del campo.

En primera instancia, tomando como referencia un punto de vista cronológico y tecnológico, se puede afirmar que el surgimiento de la Revolución Industrial constituye un antecedente histórico primario de la psicología I/O. La etapa de la Revolución Industrial se gestaría en Inglaterra entre 1760 y 1885 transformando en forma dramática todo el sistema social de la época y caracterizándose por el inmenso progreso científico-técnico. Ejemplo de esto lo constituye la puesta en marcha de la máquina de vapor de movimiento rotatorio inventada por James Watt (1736-1819) hacia el año de 1790, la producción de colorantes artificiales, productos farmacéuticos, perfumes y sustancias para conservar alimentos, la invención del teléfono y la telegrafía sin hilos. Por su parte, las comunicaciones y transportes, el ferrocarril y las redes ferroviarias fueron fundamentales en las sociedades industriales del siglo XIX. Más tarde el ferrocarril sería reemplazado, dada la invención del motor de gasolina que después daría nacimiento al automóvil a principios del siglo XX (Brom, 2002; Delgado de Cantú, 2002).

Todo este progreso científico-técnico trajo consigo el proceso de fabricación en serie propio de este periodo, dando como resultado el interés por el estudio en los procesos de producción. Dentro de la corriente técnico-administrativa el científico Babbage y los ingenieros industriales Metcalfe y Towne, destacan como pioneros en el estudio sobre los niveles de eficiencia, rediseñando puestos de trabajo y nuevas herramientas y desarrollando novedosas estrategias en la dirección (Rodríguez, 1999a). No obstante, el ingeniero estadounidense Frederick Winslow Taylor destaca como el precursor más destacado. Taylor se interesó

fundamentalmente por la racionalización del trabajo bajo el postulado de que debía medirse la relación proporcional entre las normas de producción de la empresa, el tiempo medido en horas-hombre y los salarios que se les debía pagar a los obreros. Esto dio como resultado el nacimiento de la administración científica, sistema mediante el cual los trabajadores debían realizar un elemento de la producción en un promedio de tiempo, siendo premiados con gratificaciones salariales si cumplían con los estándares establecidos; mientras que por el contrario, los obreros que no cumplían el criterio eran despedidos. Se buscaba aumentar la producción y el rendimiento (Delgado de Cantú, 2002; Muchinsky, 2002).

Según Spector (2002), los trabajos de Taylor ayudaron a mejorar la productividad de los trabajadores industriales al percatarse que existían deficiencias en la situación laboral, debido a que éstos realizaban funciones para las que no eran aptos, trayendo como consecuencia pérdidas materiales. Para esto, Taylor llegó a la conclusión que era mejor seleccionar a las personas más aptas para desempeñar el puesto e instruir las con métodos más eficientes, otorgándoles incentivos y mejorando sus salarios. En sus escritos, Taylor sugería lo siguiente:

1. Cada puesto ha de analizarse con cuidado para poder especificar la manera óptima de realizarse la tarea.
2. Se deben de seleccionar a los empleados de acuerdo con las características del puesto.
3. Es necesario capacitar a los empleados para que puedan realizar su trabajo.
4. Es necesario recompensar a los empleados para que alcancen niveles de desempeño más altos.

En relación a esto, para maximizar la producción, Taylor desarrolló tres aspectos: *planificación*, *estandarización* y *esfuerzo entero*. La planificación se refería a la selección del personal de acuerdo a sus habilidades, mientras que la estandarización indicaba el análisis sistemático de los movimientos generados por la máquina, y finalmente, el esfuerzo entero indicaba el desarrollo de la educación

por medio de la capacitación. Lo anterior se considera un acercamiento al control de la productividad de los empleados en las fábricas (Torres, 2002 citado en González y Montoya, 2004).

Es de esta forma como se daría pie al surgimiento de un conjunto de disciplinas prácticas y académicas dedicadas al estudio del obrero, perfeccionándose así, los métodos de selección, entrenamiento y motivación de los trabajadores. Posteriormente estos estudios se enfocarían al análisis del lugar de trabajo considerado como un sistema social, enfocado a la solución de problemas reportados por la gerencia (e.g., insatisfacción, resistencia al ritmo de trabajo y hostilidad abierta a la gerencia). Surgiría así el campo de la psicología I/O (Braverman, 1975).

1.4.2. Surgimiento de la Psicología Industrial/Organizacional

El nacimiento de la psicología I/O se puede rastrear en la psicología experimental del siglo XIX en Alemania y puntualmente en la escuela de psicología de la Universidad de Leipzig. Hugo Münsterberg, después de recibir entrenamiento en el laboratorio donde trabajó con Wilhelm Wundt en dicha Universidad, se trasladaría a Estados Unidos en 1892 convirtiéndose en director de los laboratorios de psicología de la Universidad de Harvard. Münsterberg se encargó de unir los métodos de la escuela de Leipzig con la práctica de la administración científica. Su obra *Psychology and Industrial Efficiency* publicada en 1912 en Alemania y luego traducida del alemán al inglés en 1913 es considerada como el primer esbozo sistemático de la psicología I/O (Braverman, 1975; Landy y Conte, 2005), donde se abordaban temas como el aprendizaje, ajuste a las condiciones físicas, la economía, la fatiga, la compra y la venta. La obra de Münsterberg serviría como modelo para el posterior desarrollo de la psicología I/O (Blum y Naylor, 1996).

Otro gran precursor del campo es el psicólogo Walter Dill Scott quien fue presidente de la Universidad de Northwestern y que publicaría un libro titulado *The Theory of Advertising* en el año de 1903 donde abordaba la aplicación de la

psicología al campo de la publicidad. Scott también es reconocido como participe en la aprobación y ubicación de más de un millón de reclutas en el contexto de la Primera Guerra Mundial dada la incorporación de los Estados Unidos en 1917 (Blum y Naylor, 1996; Landy y Conte, 2005).

1.4.3. La Primera Guerra Mundial

La Primera Guerra Mundial (1914-1918) dio pie a la utilidad y aceptación de la psicología I/O, dando un gran impulso al desarrollo del área (Spector, 2002). Cuando los Estados Unidos se incorporaron a la guerra en 1917 un grupo de psicólogos dirigidos por Robert Yerkes presidente de la *American Psychological Association* (APA) en ese entonces (Muchinsky, 2002), ofrecieron sus servicios a la milicia norteamericana, pues se debía de colocar a los nuevos reclutas en los trabajos para los que eran más aptos. Para esto, los psicólogos se dieron a la tarea de diseñar un conjunto de pruebas de capacidad mental conocidas como *Army Alpha* y *Army Beta* para su aplicación masiva, que eran el resultado de la adaptación de una conocida prueba de inteligencia: el test Stanford-Binet (Landy y Conte, 2005). La primera prueba estaba diseñada para individuos que sabían leer, la segunda para individuos analfabetas que constituían el 30% de los reclutas. Esto constituyó la primera aplicación masiva de pruebas psicológicas para ubicar personas en el trabajo (Spector, 2002; Muchinsky, 2002).

El año de 1917 vio presencia de varios sucesos históricos que serían de gran relevancia para el naciente campo de la psicología I/O. En este año se dio como ya se señaló en líneas anteriores, la incorporación de los Estados Unidos a la Primera Guerra Mundial que daría pie a la aceptación y expansión del campo mediante el desarrollo de pruebas para la colocación laboral que posteriormente serían aplicadas en diversos campos. Durante el mismo año surgiría también el *Journal of Applied Psychology* (Blum y Naylor, 1996), publicación de gran relevancia para el campo. Muchinsky (2002) indica que los primeros artículos publicados en la revista versaban temas sobre el estado en ese entonces del campo así como de la misma ciencia y su práctica. No obstante, como lo han expuesto Landy y Conte (2005), los primeros artículos publicados en el primer

volumen de la revista difieren bastante con respecto a los de la actualidad debido a los cambios en el mundo del trabajo y a un progreso en el conocimiento relacionado a la conducta en el trabajo. Durante el mismo año 1917 se otorgaría lo que se considera el primer grado en psicología I/O. Lilian Gilbreth recibiría el primer doctorado en psicología I/O en la *Brown University* por sus investigaciones con base en los principios de la administración científica de Frederick Winslow Taylor, con sus estudios de los tiempos y movimientos (Landy y Conte, 2005; Koppes, 1997).

1.4.4. Periodo entre Guerras

Después de la Primera Guerra Mundial la psicología adquirió gran aceptación, pues la sociedad se dio cuenta de que la psicología podía resolver problemas prácticos, tal es así que en la década de los años veinte florecerían varias oficinas de investigación psicológica. Dos de ellas serían el *Bureau of Salesmanship Research* desarrollado para la selección, clasificación y desarrollo de personal ejecutivo y de agentes de ventas desarrollado por Walter VanDyke Bingham en el *Carnegie Institute of Technology* y que daría como producto de estas investigaciones la aparición del libro *Aids in Selecting Salesmen* (Muchinsky, 2002; Landy, 1997). La segunda compañía influyente durante el mismo periodo sería la *Psychological Corporation* creada en 1921 por James McKeen Cattell, que surgiría como un esfuerzo por promover la utilidad de la psicología en la industria y de protegerla de charlatanes y personas sin formación (Rodríguez, 1999a). A diferencia de la primera compañía, la *Psychological Corporation* prevalece hasta hoy día y es uno de los mayores editores de test psicológicos en los Estados Unidos (Muchinsky, 2002).

Durante la misma década se darían nuevos sucesos que marcarían el rumbo de la psicología I/O. Quizá el más relevante lo constituyen los estudios realizados en el lado oeste de Chicago en la planta Hawthorne de la *Western Electric Company* en Illinois, conocidos como los “estudios Hawthorne” que comenzarían en 1927. Para esto, un grupo de psicólogos provenientes de la Universidad de Harvard dirigidos por Elton Mayo, comenzarían una serie de experimentos sobre la

eficiencia y la producción que se prolongarían por más de una década (Braverman, 1975), durarían doce años. De acuerdo con Blum y Naylor (1996), los estudios Hawthorne constituyen una amplia gama de investigaciones muy significativas para el campo que jamás se hayan emprendido con la finalidad de demostrar la enorme complejidad del problema de la producción en relación con la eficiencia.

Los estudios Hawthorne se iniciaron originalmente para incrementar la productividad mediante los cambios en la iluminación, los periodos de descanso y los horarios laborales (Landy y Conte, 2005); no obstante, durante el transcurso de la investigación se daría pie a nuevos estudios, cada una de los cuales se derivaba del anterior. En este sentido, los estudios Hawthorne se pueden clasificar en cinco estudios: 1) experimentos sobre iluminación, 2) sala de pruebas de ensamblaje de relays, 3) programa de entrevistas masivas, 4) sala de observación de alambrado de circuitos y 5) consejería personal (Blum y Naylor, 1996).

Los resultados de la implementación de todos estos estudios arrojarían que los trabajadores se veían afectados por factores externos a su trabajo por encima de los del trabajo mismo. Estos factores eran la formación de organizaciones informales. Con todo esto se mostraría que la formación de grupos informales en el trabajo, la actitud de los empleados, la monotonía, la relación entre empleados y supervisores, los periodos de descanso y los incentivos, guardaban una estrecha relación (Blum y Naylor, 1996). Lo señalado previamente es la síntesis de los hallazgos en todos los estudios; sin embargo, como lo indica Spector (2002), quizá lo que más se conoce de los estudios Hawthorne son los experimentos sobre iluminación, cuya finalidad era averiguar si las variabilidades en la iluminación influían sobre la producción de los empleados. Para esto se llevó a un grupo de empleados a un cuarto especial donde se manipulaban los niveles de iluminación, esperándose que a mayor iluminación, mayor producción y a menor iluminación, menor producción. No obstante, los resultados mostrarían todo lo contrario, ya que la producción aumentaba a pesar de los diferentes niveles en la iluminación, es decir, la productividad no tenía relación alguna con los niveles de iluminación

(Blum y Naylor, 1996). Para estos resultados se han planteado muchas respuestas (Spector, 2002), no obstante, la que ha generado más aceptación es que la presencia de los experimentadores y su observación a los empleados fue lo que disparó la producción, conociéndose esto como el “efecto Hawthorne”.

En síntesis puede decirse que los estudios Hawthorne constituyen una aportación de gran relevancia para el campo de la psicología I/O, ya que ilustran experimentos realizados en la industria en los que se puso más énfasis en la comprensión de los empleados que en la producción y la eficiencia (Blum y Naylor, 2005). Por tal motivo, estos estudios resultan ya clásicos de la psicología I/O, pues marcarían un parte-aguas en la formación de la parte organizacional del área (Munduate, 1997), dando cabida al surgimiento del movimiento conocido como “movimiento de las relaciones humanas” enfocado a las actitudes laborales y a la parte emocional del trabajador, a partir del cual, las investigaciones estarían más orientadas a la parte motivacional de los empleados (Landy y Conte, 2005).

1.4.5. La Segunda Guerra Mundial

Posteriormente se daría el estallido de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) que marcaría de nuevo un parte-aguas para la psicología I/O. Para ese entonces la psicología ya había ganado gran aceptación entre la sociedad estadounidense, tal es así, que a diferencia de la Primera Guerra Mundial, esta vez el ejército norteamericano fue el primero en solicitar los servicios de los psicólogos (Muchinsky, 2002) para la solución de distintos problemas, tales como la selección, ubicación, entrenamiento, capacitación y evaluación del desempeño de los reclutas (Spector, 2002). Durante este periodo también se refinarían las técnicas de selección, clasificación y evaluación, dándose un eminente progreso para el campo. En este contexto destacan como tres de las contribuciones más importantes de la psicología en el esfuerzo bélico: a) el desarrollo de la prueba *Army General Classification Test* (AGCT) que ayudó a clasificar a 12 millones de soldados en diferentes puestos; b) el desarrollo y utilización de pruebas de estrés situacional diseñadas como una necesidad de la *Office of Strategic Services* (OSS) para la evaluación y asignación de candidatos en puestos de inteligencia

militar y c) la elaboración del *Army Aviation Psychology Program* para la selección y entrenamiento de los nuevos pilotos en el campo de la aviación, así como el rediseño del equipo de aviación para que el trabajo de los pilotos fuera más fácil y seguro, constituyendo esto, una contribución de la conocida psicología aplicada a la ingeniería (Muchinsky, 2002; Landy y Conte, 2005).

1.4.6. Consolidación y Expansión del Campo

Después de la Segunda Guerra Mundial, entre 1940 y 1960 la psicología I/O no sólo había ampliado su espectro aplicativo, sino que también sería aceptada y considerada como una ciencia y una profesión. Tal es así que antes del periodo bélico la *American Psychological Association* (APA) limitaba sus intereses a la psicología experimental y rechazaba la psicología I/O considerándola como no científica. No obstante, como resultado de la guerra la APA abrió camino a la psicología aplicada y en 1944 se formó la *Division 14 of Industrial and Business Psychology* (Spector, 2002), además de que se crearían subdivisiones del campo tales como: la División de Psicología Militar (División 19), la *Society of Engineering Psychologist* (División 21) y la División de Comportamiento de los Consumidores (División 23) (Blum y Naylor, 1996). Posteriormente, en 1970 la *Industrial Psychology Division 14* de la APA cambiaría su nombre a *Division of Industrial and Organizational Psychology* y en 1982 se instauraría finalmente como la *Society for Industrial and Organizational Psychology* (SIOP) (Spector, 2002; Koppes, 2000).

Gracias a todo este progreso en el campo instigado por los dos movimientos bélicos, se daría lugar a la expansión en el uso de pruebas psicológicas debido a que las compañías privadas tendrían mayor interés por la implementación de diversos métodos psicológicos (Spector, 2002) con la finalidad de aumentar su producción y eficiencia. Todo esto traería como consecuencia que los psicólogos tuvieran gran libertad en la implementación de sus procedimientos de evaluación psicológica para tomar decisiones de contratación, siendo estos procedimientos el uso test y entrevistas (Muchinsky, 2002). No obstante, sería la promulgación de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 y puntualmente el Título VII lo que marcaría la diferencia en las prácticas de selección de los psicólogos contra la no

discriminación de minorías (e.g., afroamericanos, hispanos y mujeres). De este modo, los psicólogos se vieron obligados a justificar el uso de pruebas de selección para evitar la discriminación entre las minorías (Landy y Conte, 2005). A partir de este movimiento la psicología I/O tendría un rumbo distinto en la sociedad contemporánea.

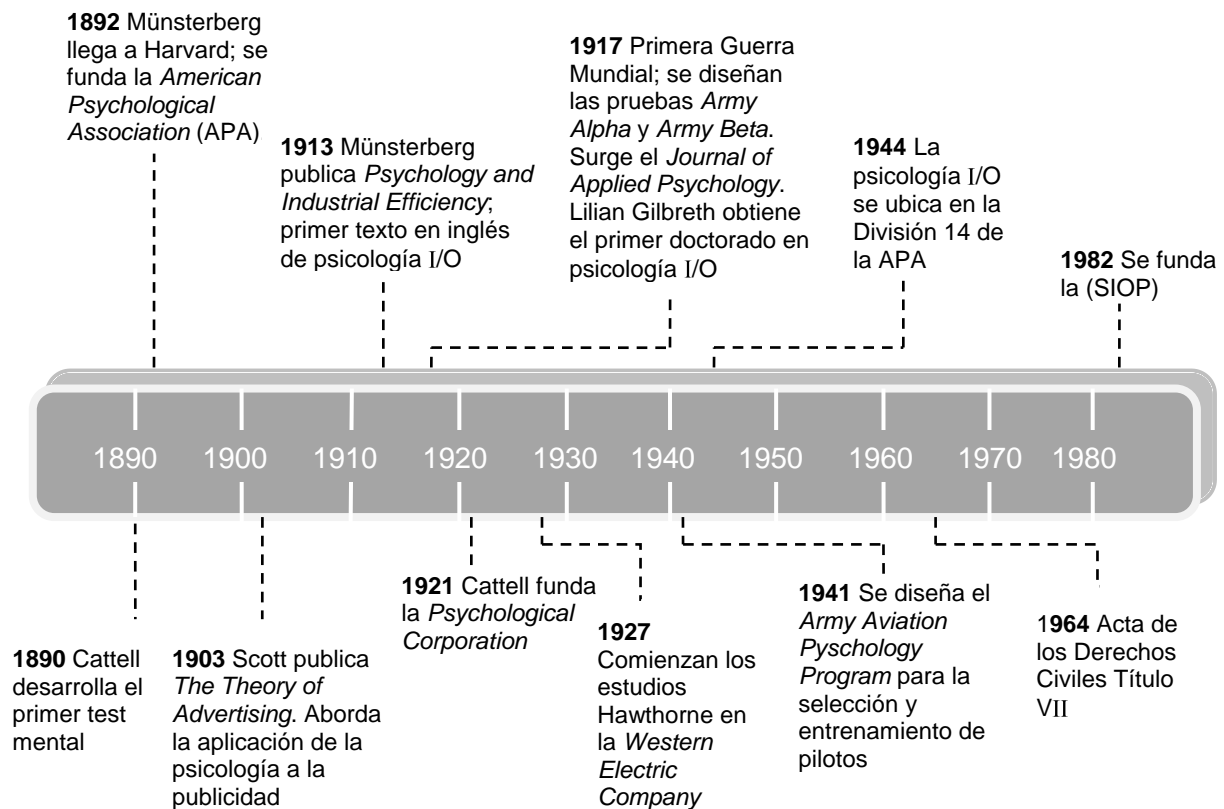


Figura 3. Fechas importantes en el desarrollo histórico de la psicología I/O.

1.4.7. Sumario

En forma general pueden listarse diversos acontecimientos históricos, influencias culturales y personajes que contribuyeron a la conformación de la psicología I/O, cada uno de los cuales favoreció de forma directa o indirecta al establecimiento de la disciplina. La figura 3 muestra los acontecimientos más sobresalientes en el desarrollo histórico de la psicología I/O en los Estados Unidos. Se puede enunciar que el surgimiento de la psicología I/O fue auspiciado

por la Revolución Industrial, periodo que traería grandes progresos científico-técnicos de los cuales se desprendería posteriormente, el movimiento de administración científica de Frederick Winslow Taylor a finales del siglo XIX que constituye un antecedente directo de los procesos de capacitación actuales. De la misma forma, la psicología I/O se vio enormemente influenciada por los principios experimentales de Wilhelm Wundt refinados y adaptados por dos de sus alumnos en Leipzig: Hugo Münsterberg y Walter Dill Scott, quienes llevarían a los Estados Unidos la aplicación de dichos principios mezclados con los fundamentos de la administración científica. Esto indica que el surgimiento de la psicología moderna se daría a la par con el surgimiento del estructuralismo y posteriormente surgiría el funcionalismo como respuesta al estructuralismo, favoreciendo a la naciente psicología I/O.

Otra de las influencias que encaminaron el rumbo de la psicología I/O fue el surgimiento del funcionalismo como una escuela interesada en la solución de problemas, aceptando cualquier técnica siempre y cuando generara resultados prácticos. Esta escuela poseía una clara orientación a la práctica (García et al., 1997). Es importante destacar que el funcionalismo contribuyó de forma determinante en la consolidación de la naciente psicología I/O pues su interés por la psicología diferencial con el diseño de las pruebas *Army-Alpha* y *Army-Beta* en la Primera Guerra Mundial, marcarían un punto de referencia para el campo. En el mismo contexto destacan dos personajes de la escuela funcionalista: G. S. Hall quien fundaría las primeras revistas de psicología en Estados Unidos, la *American Journal of Psychology* y el *Journal of Applied Psychology*, ésta última considerada como la más importante para el campo de la psicología I/O. El segundo personaje de esta escuela fue James McKeen Cattell quien sería fundamental para el naciente campo, pues se le considera pionero en test mentales y psicología diferencial (García et al., 1997; Landy, 1997).

No obstante, estas no fueron las únicas influencias para la disciplina. Koppes (2000) ha podido identificar otros factores que auspiciaron la consolidación y el desarrollo del campo, siendo estos: la introducción masiva en la producción, una

expansión de organizaciones y mega-corporaciones, así como el auge de la industrialización, todo esto en la década de 1920.

Lo anterior favorecería de modo progresivo el desarrollo del concepto “organización” que ha llegado hasta hoy día como un campo que posibilita la actividad laboral, el comportamiento social y que desembocaría en una sociedad catalogada como sociedad organizada o sociedad de organizaciones, cuyos individuos se les denominaría “hombres organización” (Zarco et al., 2004). En este contexto destacan los estudios Hawthorne como génesis de la parte organizacional del campo (Munduate, 1997) encaminada al estudio de las emociones del trabajador tales como la parte motivacional, dando cabida al movimiento conocido como “movimiento de las relaciones humanas” (Landy y Conte, 2005).

Desde este punto de vista, no sólo se podrá observar una evolución de la disciplina reflejada en el surgimiento de la parte organizacional del área, sino también la contundente influencia que tuvo sobre esta nueva parte de la disciplina (la parte organizacional), la concepción de la actividad laboral en este periodo de la modernidad industrial, comprendida al margen de un bienestar por el trabajar, sustentado en una motivación intrínseca de elección, autorrealización, estatus social, sentido de pertenencia y bienestar subjetivo, siendo su vía lingüística el vocablo *empleo* (Blanch, 2006) que concluye como regulador y estructurador de lo personal. Es así como se ve superada la mera función instrumental; es decir, la mera satisfacción de necesidades básicas, dirigiendo la atención de los psicólogos a la parte emocional del trabajador (Zarco et al., 2004; Zepeda, 1999).

1.5. Desarrollo Histórico de la Psicología Industrial/Organizacional en México

Hasta aquí el análisis histórico de la psicología I/O se ha centrado únicamente en el contexto de los Estados Unidos, lugar donde el campo tuvo sus inicios y gran parte de su desarrollo inicial. Se muestra que en el contexto extranjero existe un conglomerado de trabajos dedicados al estudio sistemático de los principales hechos en el origen, establecimiento y consolidación del área

organizacional (véase Katzell & Austin, 1992; Landy, 1997; Benjamin, 1997; Koppes, 1997, 2000). No obstante, esta área de la psicología existe en todo el mundo y gran parte de sus hallazgos provienen de otros países al igual que sus prácticas difieren de un país a otro. Por ejemplo, se podrá encontrar que en Estados Unidos se presta mayor atención a la parte industrial que a la parte organizacional, mientras que en lugares como Canadá y Europa la psicología I/O sigue una mayor tendencia hacia la dirección de la organización. De igual forma, se podrá hallar que las revistas científicas que publican investigación y teoría referentes al campo se editan en Estados Unidos y en otros países, siendo algunas de las más destacadas las siguientes revistas: *Journal of Applied Psychology*, *Journal of Organizational Behavior*, *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, *Human Factors and Work and Stress*. En lo que respecta a las Asociaciones Profesionales de psicólogos del trabajo se puede hallar en el contexto extranjero la *Society for Industrial and Organizational Psychology* (SIOP) como la más destacada (Spector, 2002).

En el caso de la psicología I/O en México no se ha prestado mayor interés por el estudio sistemático de los principales hechos históricos en el establecimiento de esta área, de tal modo que se posee poca información sobre sus antecedentes históricos, los personajes pioneros, los factores que auspiciaron su desarrollo, las revistas que publican teoría e investigación sobre el campo y las Asociaciones Profesionales de psicólogos en el área industrial. Lo anterior ha provocado una laguna histórica en el conocimiento de la disciplina en México relegando así su desarrollo. Por tal motivo, a continuación se exponen algunos datos históricos más sobresalientes en psicología del trabajo en México con la finalidad de desarrollar una línea historiográfica del campo en nuestro país.

1.5.1. Surgimiento de la Psicología Industrial/Organizacional en México

El desarrollo histórico de la psicología en América Latina al igual que en Europa y en Estados Unidos es extenso, pero a diferencia de estos puntos geográficos posee sólo una breve historia documental (Harrsch, 2005). Se observa puntualmente que el interés por el estudio histórico de la psicología mexicana es

reciente, siendo hasta la década de 1980 cuando se reportan los primeros trabajos de recuperación histórica y reseñas de producción científica de la psicología mexicana (véase Jurado, 1982; Ribes, 1984; Valderrama y Jurado, 1985, 1987; Lafarga, 1987; Galindo, 1988) y esto en lo referente sólo al desarrollo de la disciplina en general y de los factores histórico-sociales que encaminaron su surgimiento (Aguilar y Vargas, 2010b). En lo referente al desarrollo histórico de las subdivisiones de la psicología aplicada y puntualmente en el de la psicología I/O como en varios campos de la ciencia en México, existe un seguimiento histórico documental escaso. Con la finalidad de crear una recuperación histórica en el área organizacional de la psicología, se exponen los siguientes datos históricos.

El origen de la psicología I/O en México se puede rastrear en la psicología experimental de principios del siglo XX en el país cuando en 1916 el Dr. Enrique Aragón fundó el primer laboratorio de psicología experimental en la Escuela Nacional de Altos Estudios de la Universidad Nacional de México hoy Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) donde realizó las primeras investigaciones derivadas del estudio de la psicología (Harrsch, 2005). El gabinete contaba con una gran cantidad de aparatos traídos de Alemania y estaba diseñado a semejanza del laboratorio de psicología de la Universidad de Leipzig fundado por Wilhelm Wundt (1832-1920) en 1879 (Aguilar y Vargas, 2010b). En dicho laboratorio colaboraría con el Dr. Enrique Aragón su colega David Pablo Border quien posteriormente se convertiría en baluarte de la psicología mexicana y cuyos trabajos realizados en la Escuela Científica de Policía y puntualmente en el Departamento de Tráfico, marcarían un primer momento de la psicología laboral en México (Valderrama y Jurado, 1985).

Años antes se originaría el movimiento en pro del uso de las pruebas mentales, conociéndose esta especialidad como *Psicotecnia*, cuya finalidad era la traducción, estandarización y adaptación de la escala de inteligencia Binet-Simon al contexto mexicano. Uno de los pioneros de este movimiento fue el Dr. Rafael Santamarina quien aplicó la escala a niños normales de escuelas primarias públicas y a niños anormales del Manicomio Central la “Castañeda” (Valderrama y

Jurado, 1985), institución fundada en 1910 donde se empleaban métodos psicológicos para establecer diagnósticos a enfermos mentales (Harsch, 2005). Dichos trabajos comenzarían a llamar la atención de Secretarías de Estado y de Instituciones encargadas de prestar servicios públicos, comenzando así su aceptación debido a la evidente funcionalidad de las mediciones psicológicas. Es en este contexto cuando el primero de febrero de 1923 se funda el *Departamento de Psicotecnia e Higiene Mental* del Gobierno del Distrito Federal, siendo David Pablo Border (colaborador de Enrique O. Aragón fundador del primer laboratorio de psicología experimental en México) nombrado el primer director del nuevo departamento por el entonces gobernador del D.F. Celestino Gasca (Valderrama y Jurado, 1985).

A partir de ese momento, David Pablo Border comenzaría con otros colaboradores la producción de trabajos psicológicos, dando como resultado de estas labores la edición del *Boletín Psicotécnico*, considerada la primera revista de psicología científica en México. Posteriormente, la escala Binet-Simon en su versión Terman, sería la herramienta que David Pablo Border en colaboración con Guadalupe Zúñiga (la primera psicóloga mexicana) aplicarían en la Escuela Normal de Maestros y en la Escuela Nacional de Agricultura. Posteriormente, este trabajo sería trasladado a la Escuela Científica de Policía, donde en el Departamento de Tráfico se aplicaría la escala a los candidatos a agentes de circulación, constituyendo esto el origen de la psicología laboral en México (Valderrama y Jurado, 1985).

Border fue también director de investigaciones psicológicas en el Colegio Militar y en la Escuela Nacional de Agricultura (Aguilar y Vargas, 2010b) y como baluarte de la psicología mexicana se le reconoce por promover la *Psicotecnia* en México para la solución de problemas escolares, criminológicos, administrativos e industriales. Aunque el *Departamento de Psicotecnia e Higiene Mental* del D.F. desapareció en 1926 presumiblemente porque Border se marchó a Estados Unidos a instalar un Instituto de investigaciones psicológicas, es indudable que

sus contribuciones fueron determinantes, pues auspiciaron la aparición de la Psicología Aplicada en México (Valderrama y Jurado, 1985).

1.5.2. Desarrollo y Expansión de la Psicología Industrial/Organizacional en México

En la década de 1930 se reportan escasos avances en el campo de la psicología I/O en el país. En 1938 Teléfonos de México (TELMEX) fundó la Escuela Tecnológica para el adiestramiento técnico de sus empleados, introduciéndose conceptos innovadores como *calidad de trabajo* y *evaluación del desempeño*. No obstante, en una investigación sobre las primeras realizaciones de la psicología I/O en México efectuada por Gómez (1955), es en donde se indica que sería hasta 1942 cuando de nuevo se reporta el uso de instrumentos psicológicos para la selección de personal por parte del Banco de México en su Departamento de Selección de Personal, descartándose la contratación de candidatos con *rasgos psicopatológicos*. De igual forma, TELMEX en 1944 y el Banco de Comercio, comenzarían a utilizar exámenes psicométricos para la selección de su personal. Mientras que en 1951 en Ferrocarriles Nacionales de México (FNM) ya se empleaban técnicas psicológicas para erradicar problemas de conducta laboral en sus empleados. Finalmente, el citado autor resalta la fundación del primer despacho de consultoría externa en 1950 denominado *Instituto de Personal*. Dicho instituto proporcionaba servicios de reclutamiento, selección de personal, análisis de puestos, calificación de méritos, encuesta de salarios, capacitación y administración a empresas públicas y privadas que no contaban con personal o recursos para establecer un departamento psicológico (Aguilar y Vargas, 2010b).

En lo referente al contexto académico, en 1952 se crearía en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) un doctorado especializado en psicología e independiente del doctorado en filosofía. Seis años después, en 1958 se elaboraría un nuevo sistema para obtener el título de Licenciatura en Psicología y se establecerían maestrías y doctorados con especialidades donde resalta el área de la psicología del trabajo. Para 1966 se elaboraría en la misma institución un

nuevo plan de estudios que culminaría con la creación de un programa curricular con duración de cinco años para obtener el título de Licenciatura en Psicología con opción a especializarse en diversas áreas de aplicación, incluyendo el área industrial. Dos años después, en 1966 se instalaría de forma independiente de la Facultad de Filosofía y Letras el Colegio de Psicología y finalmente en 1973 se instauraría en una facultad independiente la Facultad de Psicología (Harsch, 2005). Se conformaría así un *currículo* que hasta la fecha sigue vigente y que consta de un tronco común de seis semestres y cuatro semestres de distintas áreas de subespecialización, destacando entre ellas el área de psicología del trabajo con materias como administración de personal, análisis y evaluación de puestos, capacitación y adiestramiento, desarrollo de recursos humanos, ergonomía, mercadotecnia y elaboración de pruebas industriales.

Durante la década de 1970 se daría pie a nuevos sucesos que dejarían atrás el pausado progreso mostrado en décadas anteriores respecto al campo de la psicología I/O en México. En este lapso surgiría un particular interés por el estudio del desarrollo histórico de la disciplina en el país, la formación académica, las funciones y el campo de trabajo del psicólogo mexicano en esta área. Por ejemplo, en una investigación de campo, Ruíz (1973) reportó que los licenciados en administración de empresas y en relaciones industriales se ubicaban en una posición superior a la del psicólogo en la competencia profesional, siendo éstos profesionistas los encargados de resolver problemas humanos en el trabajo. En consecuencia, el psicólogo ocupaba puestos de nivel bajo en la organización formal de las empresas relegando su desarrollo profesional y limitándose a realizar funciones de entrevista y aplicación de pruebas psicométricas sin una previa estandarización de las mismas al contexto mexicano. Finalmente, el autor resaltaba la pobre formación académica de los psicólogos dedicados al área y la deficiente información del empresario respecto a las funciones en las que se podía desempeñar el psicólogo en una organización.

Otro autor que trató el análisis de los mismos problemas, fue Jiménez (1976) quien expuso el estado de la psicología I/O en México a comienzos de la década

de 1970 bajo la discusión de tres ejes temáticos: a) el primero trataba la falta de información por parte del empresario respecto a las funciones del psicólogo en el trabajo. En este punto el autor halló que los empresarios poseían información vaga y difusa respecto al currículo del psicólogo, afirmando que funciones como selección, inducción, planeación y desarrollo de recursos humanos eran realizadas por otros profesionales tales como administradores de empresas, pedagogos, licenciados en relaciones industriales y psiquiatras, más que por psicólogos. b) El segundo punto indicaba un deficiente currículo del psicólogo I/O en aquellos años. En esta línea se demostró que la formación académica del psicólogo del trabajo antes de 1970 se limitaba a tres materias: psicología experimental, psicometría y psicología aplicada, resultando insuficiente y limitando la proyección profesional del psicólogo. c) Finalmente, se mostró el uso de métodos de selección de dudosa validez. En este rubro se encontró que eran pocas las empresas que cuidaban sus métodos de confiabilidad y validez en sus procedimientos de evaluación y selección; es decir, no existía una previa estandarización de las técnicas al contexto mexicano.

Finalmente, en la misma línea temática destaca el trabajo realizado por Castaño y Sánchez (1978) quienes retomando los ejes de discusión tratados en años anteriores respecto a la desarrollo histórico del campo en el país, la formación académica del psicólogo I/O, sus funciones y la validez de los métodos de evaluación; examinaron la problemática sobre el uso de “tecnología psico-laboral”, entendida ésta, como el conjunto de instrumentos o técnicas que se emplean en conducta humana tanto a nivel individual como de grupos, en escenarios laborales, tales como exámenes psicométricos, cuestionarios de personalidad, escalas de actitudes, técnicas de investigación motivacional, técnicas de adiestramiento y técnicas de dinámicas de grupo.

Los autores cuestionaron la eficacia de la tecnología psico-laboral en México, considerándola en su mayoría importada de países desarrollados con condiciones y necesidades distintas a las del país, resaltando así la poca investigación de esta tecnología en los países en desarrollo de América Latina. A la luz de estas

consideraciones, los autores enunciaban que importar tecnología psico-laboral no sólo se reducía a la adaptación y estandarización de las técnicas de evaluación y selección, sino que también implicaba importar ideología que corresponde a intereses políticos y socio-económicos propios de los países importadores, terminando por frenar el desarrollo de una tecnología propia e incrementando las relaciones de dependencia.

Como se puede observar, en aquellos años las funciones más frecuentes del psicólogo del trabajo eran las de *selección y ubicación*. Se muestra también que los psicólogos en ésta área carecían de la confianza y el interés de ser contratados por las empresas. En caso de ser contratados ocupaban puestos de baja jerarquía en la organizacional formal. Asimismo, se muestra que el desarrollo de estos trabajos permitiría delimitar un encuadre en el que la psicología I/O en México delineaba deficiencias en cuanto a la formación de sus profesionales y su desempeño en el campo laboral. No obstante, el análisis de estas deficiencias y sus posibles vías de solución, ratificarían que el citado campo comenzaba a experimentar una orientación favorable en su desarrollo.

Al finalizar la década de 1970 la psicología I/O como ciencia, disciplina y profesión en México había progresado de forma impresionante, lo cual se proyectó con la fundación de diversas Asociaciones Profesionales dedicadas al desarrollo de la disciplina. Destacan la fundación de la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal (AMECAP) fundada en 1966, la Asociación de Psicólogos Industriales (API) fundada en 1970 y la Sociedad de Psicología Aplicada (SPA) fundada en 1979. Asimismo, el Encuentro Nacional de Psicología del Trabajo llevado a cabo del 21 al 23 de enero de 1984 en Tabasco y el Primer Congreso Interamericano de Psicología del Trabajo celebrado del 13 al 18 de marzo de 1985 en Oaxaca, siendo organizador y presidente de estos eventos Jaime A. Grados, reafirmarían la expansión del campo en México. Así también, se podrá observar que los egresados de la Facultad de Psicología comenzarían a tratar en sus tesis profesionales, tópicos relacionados a la psicología I/O, versando temas sobre selección de personal, funciones generales del psicólogo industrial, motivación,

actitudes, opiniones, grupos de trabajo, problemas de integración al medio laboral y desarrollo organizacional (Castaño y Sánchez, 1978). Con todo esto, se podrá observar un desarrollo profesional y científico del campo a finales de la década de 1970 y a mediados de la década de 1980 instigado por las investigaciones de los egresados de la Facultad de Psicología de la UNAM y las ponencias del Primer Congreso de Psicología del Trabajo celebrado en 1984.

1.5.3. Investigación y Desarrollo Profesional de la Psicología Industrial/Organizacional en México

En lo referente a la investigación de psicología aplicada a las organizaciones que se ha generado en México, han sido pocas las revistas dedicadas a tratar teoría e investigación sobre el campo. En este sentido, Aguilar y Vargas (2010b) efectuando una revisión bibliográfica en extenso en revistas de psicología en México, desde la publicación de sus primeros números hasta la actualidad, identificaron que el número de artículos publicados sobre psicología aplicada a las organizaciones es muy bajo considerando que este campo representa la principal fuente de empleo de los psicólogos mexicanos.

En la misma línea, Harrsch (2005) se abocó a revisar la producción de trabajos de los psicólogos mexicanos publicados en algunas de las revistas más importantes de psicología en México en años recientes. Encontró que en la revista Enseñanza e Investigación en Psicología se han publicado investigaciones relacionadas a las áreas de psicología educativa, experimental, social y en menor grado de psicología clínica. No obstante, resalta que la psicología del trabajo es la más precaria, pues sólo se han publicado en un periodo de diez años, solo dos artículos sobre *recursos humanos* y *capacitación laboral*. De igual forma, en la revista Psicología Iberoamericana se han publicado investigaciones relacionadas a los campos de la psicología clínica, social y educativa. Finalmente, la Revista Mexicana de Psicología ha tratado en los números de sus últimos diez años, tópicos de corte metodológico experimental-estadístico, observándose puntualmente temas como trastornos de alimentación, actitudes alimentarias, drogadicción, depresión, ansiedad, adolescencia, psicoterapia e intervenciones

psicológicas. Lo anterior permite dilucidar que en México no existe una revista de psicología dedicada exclusivamente a tratar tópicos relacionados a la psicología del trabajo. Se muestra que las revistas de psicología en México abordan generalmente tópicos relacionados con la psicología clínica, educativa y social con un corte metodológico experimental-estadístico. En consecuencia, se sigue relegando espacio a la publicación de investigaciones sobre psicología del trabajo.

Cabe destacar que la investigación en psicología laboral en México es escasa. Hasta la fecha no se ha podido hallar un *journal* dedicado al abordaje investigativo en psicología del trabajo. Se muestra que las revistas de psicología mexicana publican predominantemente investigaciones relacionadas a las áreas educativa, clínica y social con un corte metodológico experimental-estadístico y muy esporádicamente dedican algunos números que aborden temas sobre psicología del trabajo. Quizá esta problemática se deba a que a diferencia de otras Asociaciones Profesionales de la psicología, tales como la Sociedad Mexicana de Psicología (SMP) y la Sociedad Mexicana de Análisis de la Conducta (SMAC), quienes poseen sus propias publicaciones; ocurre lo contrario con la Asociación de Psicólogos Industriales (API), la Sociedad de Psicología Aplicada (SPA) y la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal (AMECAP), de las cuales no se conoce una revista. Sin embargo, hay que destacar que dichas asociaciones si organizan congresos, cursos, talleres, actividades de divulgación y sólo la API se sabe que realiza actividades de investigación (Rodríguez y Jurado, 1986). Sin embargo, estas labores resultan insuficientes tomando en cuenta las necesidades de desarrollo formativo y profesional que el psicólogo del trabajo requiere en la actualidad, debido a los acelerados cambios en la industrialización en México. Por tal motivo, si no se genera una línea de investigación propia tanto básica como aplicada en psicología del trabajo, es evidente que se recurre a la importación de tecnología psico-laboral y en caso de generarse dicha investigación, se recurre a la reproducción de tópicos extranjeros, de tal manera que se incide en las mismas desventajas previstas desde hace años por Castaño y Sánchez (1978), las cuales son: a) el nulo desarrollo de una tecnología psico-laboral propia, b) el incremento

de los niveles de dependencia y quizá el más grave, c) la importación de ideología ajena a las necesidades nacionales.

Por tal motivo, se sugiere la intervención de las Asociaciones Profesionales que forman parte del área de psicología del trabajo en México como la Asociación de Psicólogos Industriales (API), la Sociedad de Psicología Aplicada (SPA) y la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal (AMECAP). Esta intervención debe dirigirse fundamentalmente a la divulgación, la organización de congresos y principalmente a la publicación de libros y revistas especializadas sobre el tema, producto de las investigaciones realizadas por los miembros de cada asociación, lo cual permitirá desarrollar líneas de investigación propias que logren tener un impacto más profundo en el área. Para esto, se debe partir del supuesto de que las Asociaciones Profesionales entendidas como agrupaciones de profesionales dirigidas a evidenciar el papel e inserción social de una profesión dada, sirven como indicador del desarrollo profesional (Rodríguez y Jurado, 1986). Debido a que dichas agrupaciones también son responsables de crear una identidad en sus profesionales, se sugiere que los órganos profesionales en psicología del trabajo busquen una “idiosincrasia” y desarrollo para la psicología laboral en México. Ejemplos de esto en otros campos de la psicología lo constituyen la Sociedad Mexicana de Psicología (SMP) quien publica su propia revista (Revista Mexicana de Psicología) desde 1984 y que es miembro de la *International Union of Psychological Science* (IUPsyS) lo cual da un indicador de su prestigio no sólo a nivel nacional donde es el órgano profesional de la psicología de mayor presencia, sino también a nivel internacional, debido a la calidad de sus artículos. Por su parte, la Sociedad Mexicana de Análisis de la Conducta (SMAC) quien publica su propia revista (Revista Mexicana de Análisis de la Conducta) desde 1975 de forma ininterrumpida y que en los últimos años la publicación de sus números más recientes han sido en el idioma inglés, debido a la calidad de las investigaciones se considera como un equivalente del *Journal of the Experimental Analysis of Behavior* (JEAB) en el contexto anglosajón.

Finalmente, en lo relativo al desempeño profesional del psicólogo del trabajo, actualmente no se poseen datos claros que ofrezcan un panorama de cuántos de estos profesionales ejercen en el ámbito público y privado, cuántos de ellos poseen título de licenciatura, cuántos poseen título de maestría y cuántos de doctorado. No obstante, Zepeda (1999) afirma que de acuerdo al desarrollo de las empresas en México, existen amplias posibilidades en la inserción profesional del psicólogo del trabajo. Así en las empresas que poseen un mayor desarrollo, el campo es más propicio y más amplio con más alternativas de acción y crecimiento profesional del psicólogo.

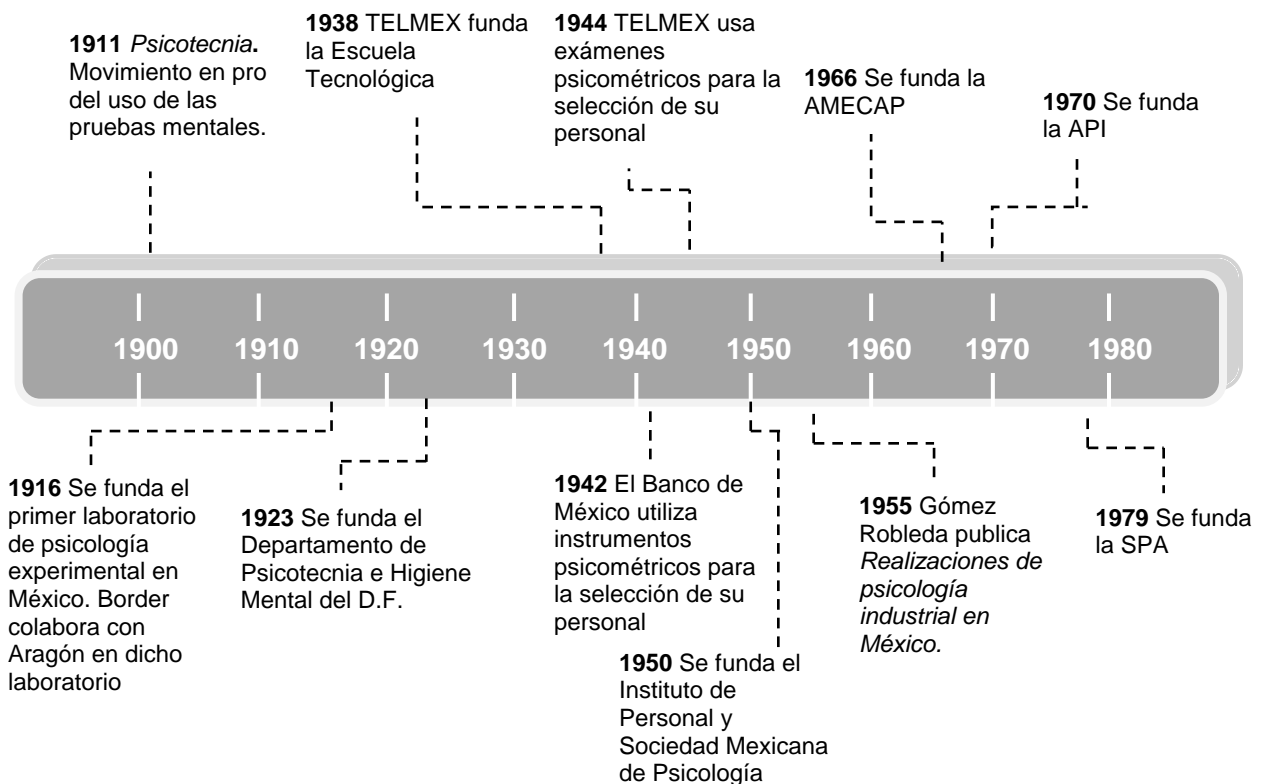


Figura 4. Fechas importantes en el desarrollo histórico de la psicología I/O en México.

1.5.4. Sumario

La figura 4 muestra las fechas más sobresalientes en el desarrollo histórico de la psicología I/O en México. La psicología I/O en México tuvo sus orígenes en la psicología experimental de principios del siglo XX en el país. David Pablo

Border colaboraría con el Dr. Enrique O. Aragón en el laboratorio ubicado en la Escuela Nacional de Altos Estudios de la Universidad Nacional de México, realizando las primeras investigaciones derivadas de la psicología (Harrsch, 2005). Border se convertiría posteriormente en presidente del *Departamento de Psicotecnia e Higiene Mental* del D.F. donde en el Departamento de Tráfico, llevaría a cabo la aplicación de la escala de inteligencia Binet-Simon-Terman para la *selección y ubicación* de los candidatos a agentes de circulación (Valderrama y Jurado, 1985).

Puede decirse que este evento marcó el nacimiento de la psicología laboral en México. No obstante, el movimiento conocido como *Psicotecnia* que implicaba la adaptación de la escala de inteligencia Binet-Simon-Terman al contexto mexicano para la solución de problemas educativos, criminológicos e industriales, constituye el primer antecedente de la psicología laboral en México (Valderrama y Jurado, 1985). Asimismo, las instituciones que darían pie a la aceptación y expansión del campo serían TELMEX con la creación de la Escuela Tecnológica encaminada a proporcionar adiestramiento técnico a sus empleados y la aplicación de exámenes psicométricos para la selección de su personal. En el mismo contexto histórico destaca el Banco de Comercio y Ferrocarriles Nacionales de México (FNM) con el respectivo uso de psicometría y técnicas conductuales para erradicar problemas de conducta en su personal. Finalmente, la creación del *Instituto de Personal* en 1950 ratificaría el progreso del campo en esa década (Gómez, 1955).

Con base en lo anterior, se puede enunciar que la psicología laboral en México surgió cuando menos hace 88 años con la aplicación de instrumentos psicométricos para la selección de personal. Esto aconteció en empresas públicas y privadas de esos años como una necesidad de seleccionar a los candidatos más idóneos para cubrir los puestos en las empresas. Mouret y Ribes (1977 citados en Harrsch, 2005) señalan que la psicología laboral en México surgió como una necesidad de desarrollo de la tecnología industrial. Se buscaba resolver

problemas en la relación obrero-patronal, selección de personal, nivel de eficiencia y seguridad del personal para optimizar el desarrollo en las organizaciones.

Cabe señalar que sería hasta la década de 1970 cuando se daría un particular interés por la búsqueda de una línea historiográfica de la psicología laboral en México. En este campo destacan los trabajos realizados por Ruíz (1973) y Jiménez (1976), quienes se interesaron particularmente por el campo de acción del psicólogo del trabajo, su formación académica y difusa información del empresario respecto a las funciones del mismo. Asimismo, Castaño y Sánchez (1978) reconocieron que importar tecnología psico-laboral terminaba por frenar el desarrollo de una tecnología propia, aumentando los niveles de dependencia de los países importadores. En este periodo, cabe desatacar que las funciones más frecuentes de los psicólogos laborales eran las de *selección y ubicación del personal*.

Asimismo, el surgimiento de Asociación Mexicana de Capacitación de Personal (AMECAP) en 1966, así como de la Asociación de Psicólogos Industriales (API) en 1970 y posteriormente la Sociedad de Psicología Aplicada (SPA) en 1979, ampliaron el espectro aplicativo de la psicología laboral en México. De igual forma, la fundación de la Facultad de Psicología en 1973 y la instauración de su plan de estudios que hasta la fecha sigue vigente, con la existencia de la sub área de psicología del trabajo, los congresos y las tesis profesionales de los egresados de la Facultad de Psicología de la UNAM marcaron un parte-aguas para el reconocimiento gradual del campo.

1.6. Resumen del Capítulo

Hasta aquí se ha expuesto de forma genérica la conformación histórica de la psicología moderna en términos de sus diversas corrientes de pensamiento psicológico: estructuralismo, funcionalismo, gestalt, psicoanálisis, conductismo, neo-conductismo, humanismo y cognoscitivismo; cada una de las cuales ha mostrado una concepción e identidad particular del ser humano. Asimismo, el análisis de las diversas corrientes, ha permitido mostrar que la psicología posee

un carácter discontinuo del conocimiento, proyectado en un divorcio de la psicología como ciencia y aplicación social. Sin embargo, se puede afirmar que cada una de las corrientes de pensamiento psicológico, son válidas en cuanto proporcionan soluciones prácticas a problemas sociales concretos.

Por otra parte, el análisis histórico-lingüístico del concepto de trabajo a través de tres distintos momentos históricos: etapa pre-industrial, modernidad industrial y post-modernidad industrial; ha permitido vislumbrar su valor como motivador y estructurador de lo personal, legitimando una mayor comprensión del comportamiento humano en el trabajo y mostrando a su vez, la influencia de la parte emocional del trabajador.

Se ha mostrado también cómo el desarrollo histórico de la psicología I/O a largo de todo el siglo XX ha sido enormemente progresivo en términos de soluciones prácticas a necesidades sociales. En la Primera Guerra Mundial, la creación de las pruebas de capacidad mental *Army Alpha* y *Army Beta* para la clasificación y ubicación de los reclutas. En el Periodo entre Guerras, la implementación de los “estudios Hawthorne” para medir la eficiencia de los empleados, la fundación de la *Psychological Corporation* en 1921 creada por James Mackeen Catell y el la creación del *Bureau of Salesmanship Research* desarrollado por Walter VanDyke Bingham. En la Segunda Guerra Mundial, la creación del *Army Aviation Pyschology Program* para la selección y entrenamiento de pilotos y la Psicología Aplicada a la Ingeniería para disminuir los accidentes aéreos. Finalmente, la Ley de los Derechos Civiles de 1964 y la fundación de la *Society for Industrial and Organizational Psychology* (SIOP) en 1982. Todos estos sucesos han mostrado como la psicología I/O ha adquirido una gran aceptación en la sociedad, que en décadas anteriores a estos acontecimientos era inimaginable. Éste progreso ha originado una expansión del campo en todo el mundo, en algunas partes como en Estados Unidos y Canadá, con un progreso enorme y en otras, como el caso de México, un tanto relegado, puntualmente a la hora de adquirir una línea de investigación propia en el tratamiento de temas relacionados al campo.

Finalmente, se ha expuesto cómo el desarrollo histórico de la psicología I/O en México, al igual que en Estados Unidos, lugar donde nació el campo, ha sido igualmente extenso. Sin embargo, no se había logrado establecer una línea historiográfica que permitirá dilucidar con claridad los acontecimientos más destacados en su conformación, reflejándose en lagunas históricas y datos dispersos. Ahora se sabe que el movimiento en pro del uso de las pruebas mentales, conocido como *psicotecnia* constituye el primer antecedente de la psicología I/O en el país. Asimismo, la fundación del *Departamento de Psicotecnia e Higiene Mental* en 1923 y del *Instituto de Personal* en 1950, muestran la contundente aplicación de este campo en México. Al emerger el siglo XXI la aplicación de la psicología industrial /organizacional en México crece a pasos agigantados en los ámbitos donde la industria se hace presente.

Una vez delimitados los aspectos históricos de la psicología I/O en Estados Unidos y en México, es preciso delimitar los campos de acción del psicólogo en esta área y establecer con claridad las diversas funciones ejecutadas por el mismo. En el siguiente capítulo se abordará con detalle las diversas funciones que el psicólogo del trabajo lleva a cabo en los distintos contextos de aplicación.

CAPÍTULO 2. FUNCIONES GENERALES DEL PSICÓLOGO EN LA INDUSTRIA

2.1. Funciones Generales del Psicólogo en la Organización

Los psicólogos I/O participan en una gran variedad de puestos realizando muy diversas funciones, algunas relacionadas a la investigación y otras a la práctica. Los espacios de práctica en los que puede participar un psicólogo del trabajo son instituciones gubernamentales (e.g., municipales, estatales y nacionales), instituciones militares e instituciones privadas. La participación del psicólogo en cada uno de estos espacios consiste en la aplicación de los descubrimientos y principios del área en la búsqueda del fortalecimiento y efectividad en las organizaciones (Spector, 2002). En este sentido, la práctica de los psicólogos en el trabajo puede clasificarse en distintas funciones, cada una de las cuales varía en relación de la infraestructura y tipo de organización donde se lleven a cabo. Sin embargo, existe una plétora de obras e investigaciones que documentan las principales funciones del psicólogo dentro de una organización. Estas funciones generalmente son: análisis y valuación de puestos, reclutamiento y selección de personal, contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, desarrollo organizacional, solución de conflictos, entre otras (Arias y Heredia, 2004; Blum y Naylor, 1996; Chiavenato, 2002, 2004; Grados, 2003; Landy y Conte, 2005); cada una de las cuales implica la realización de otras funciones más elementales.

Estas funciones responden a áreas particulares de la psicología I/O tales como la Psicología de Personal, el Comportamiento Organizacional, el Desarrollo Organizacional, la Psicología Aplicada a la Ingeniería, Solución de Conflictos, Consejería de Personal, etc., dando solución a problemas que se puedan presentar en las organizaciones (Rodríguez, 1999a). A continuación se procederá a proporcionar una descripción de cada una de las funciones más comúnmente realizadas por los psicólogos en la industria.

2.1.1. Análisis de Puestos

En la estructura de toda organización, la misión, visión, objetivos, metas e infraestructura se logran gracias a la división del trabajo entre varias personas (Guth, 2004). Asimismo, el establecimiento de un organigrama para evitar la duplicación de funciones, entre otras ventajas para la organización, es posible gracias al conocimiento de los puestos de trabajo por medio de su método: *el análisis de puestos* (Reyes, 1994). Es requisito previo conocer la definición de puesto de trabajo para posteriormente conocer su técnica y los beneficios que ofrece.

De acuerdo con Guth (2004), un puesto puede definirse como un conjunto de funciones, que a su vez implican la realización de actividades que forman una unidad de trabajo específica e impersonal. Asimismo, Grados (2003) define al puesto como un conjunto de operaciones, responsabilidades, cualidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal, no afectado por transferencias internas, promociones o remociones. Finalmente, Reyes (1994) proporciona de forma puntual una definición de puesto que complementa las examinadas anteriormente. Indica que éste es el conjunto de varios elementos:

1. *Conjunto de operaciones*. Se refiere a lo concreto y definido del trabajo que se ejecuta de forma continua o eventual. Constituye el elemento más visible y apreciable del puesto.
2. *Conjunto de cualidades, responsabilidades y condiciones*. Indican cuáles son las aptitudes físicas, habilidades y conocimientos que el trabajador debe poseer para desempeñar el puesto.
3. *Unidad específica de trabajo*. Implica la unidad de trabajo específica a realizarse de acuerdo al número o estructuración de las operaciones que comprende.
4. *Impersonalidad del puesto*. Indica las operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que deben cubrirse para desempeñar un

puesto; es decir, las condiciones mínimas que debe cubrir cualquier persona que vaya a ocuparlo.

5. *Título del puesto*. Responde al término genérico con el que se le conoce y determina al puesto. Debe estar escrito con una sola palabra o unas cuantas. Los títulos deben revisarse cuidadosamente para evitar confusiones.

Como se ha mostrado un puesto constituye el eje regulador de cualquier organización, ya que permite delimitar los organigramas y por tanto la diferenciación entre funciones. En síntesis, se puede definir a un puesto como un conjunto de operaciones, funciones, responsabilidades y condiciones de trabajo que forman una unidad de trabajo específica e impersonal. Se pone más énfasis en los requerimientos del puesto que en la persona que deba ocuparlo (Arias y Heredia, 2004). Ahora bien, el establecimiento y diferenciación sistemática de estos elementos resulta difícil, debido a que como se ha mostrado, un puesto no sólo implica la realización de operaciones concretas, sino también la determinación de un conjunto de *factores* más difíciles de determinar cómo habilidad, esfuerzo y capacidad que se requiere para desempeñarlo. Por esta razón, es necesario recurrir a una técnica auxiliar en la recopilación metódica de la información requerida realizada siempre de forma ordenada y sistemática. Esta técnica recibe el nombre de *análisis de puestos* (Reyes, 1994).

El análisis es un método lógico general que se realiza a partir de dos aspectos: la identificación de las estructuras y los elementos que componen dichas estructuras. Consiste en distinguir los elementos de un fenómeno y analizarlos por separado, encontrando las relaciones entre estos elementos (García, 1996; Arias y Heredia, 2004). En la técnica del análisis de puestos se efectúa la misma operación. Se analizan de forma ordenada y sistemática los elementos de un trabajo en términos de las operaciones concretas a realizar y las características como “esfuerzo”, “capacidad” y “responsabilidad” que se necesitan para desempeñarlo. El análisis de puestos puede definirse como un procedimiento técnico encaminado a la exploración sistemática de las actividades que integran un puesto de trabajo, definiendo concretamente los “deberes” y

“responsabilidades” necesarios para ser desempeñado (De Cenzo y Robbins, 2001). Esto se realiza a través de un análisis sistemático, mediante el cual se separan y ordenan científicamente los elementos objetivos y subjetivos que componen un puesto (Grados, 2003; Reyes, 1994).

Para realizar un análisis de puestos se requiere de los siguientes aspectos a cubrir: 1) recabar los datos con integridad y precisión, 2) separar los elementos objetivos del trabajo de los subjetivos que debe poseer el trabajador, 3) consignar por escrito los datos obtenidos de forma clara y sistemática y 4) organizar los resultados del análisis. Asimismo, se debe poseer conocimiento claro de los elementos que permitirán conocer mejor la técnica. Reyes (1994) indica que estos elementos son los siguientes:

1. *Analista*. Se refiere a la persona que realiza el análisis. Es el encargado de recoger, ordenar y consignar por escrito los datos. Para lograrlo se vale de diversos métodos y procedimientos que posteriormente se expondrán de forma detallada. El analista debe poseer “mente analítica”, “capacidad de observación” y debe saber expresarse de manera clara. Conviene que se presente de forma *sport* (mezclilla, camiseta) cuando interactúa con operativos y traje (saco y corbata) con ejecutivos.
2. *Descripción del puesto*. Es la forma concreta en que se consigan las actividades que debe realizar el trabajador; es decir, las operaciones materiales a realizarse. Consta de dos partes: *descripción general* y *descripción específica*. En la primera se describen el conjunto de actividades como un todo, en la segunda se describen el conjunto de tareas más elementales a realizarse (Arias y Heredia, 2004).
3. *Especificación del puesto*. Es la forma en que se denotan por escrito los requisitos referidos a “habilidad”, “esfuerzo” y “condiciones de trabajo” que implica una labor. En los países anglosajones suelen concebirse como las CHCO; es decir, los: “conocimientos” (refieren lo que una persona debe saber para realizar un trabajo), “habilidades” (indican la capacidad que posee una persona para realizar un trabajo), “capacidades” (se refieren a la aptitud

que posee una persona para realizar una tarea) y “otras características personales” necesarias para realizar una función (refieren otros aspectos importantes no incluidos en los tres rubros anteriores). La especificación del puesto, puede concebirse también como *análisis de puestos orientado a la persona* (Spector, 2002; Muchinsky, 2002).

2.1.1.1. Actividades Previas en el Análisis de Puestos

Para la realización de un análisis de puestos es indispensable efectuar una serie de actividades previas que permitirán obtener de forma clara, ordenada y sistemática los datos que se requieren, para posteriormente ser entregados a las personas que solicitan el análisis. Esta serie de actividades reciben el nombre de “actividades previas en el análisis de puestos” o “proceso de análisis de puestos”. Existe consenso por parte de algunos autores respecto a las actividades previas en la realización del análisis de puestos. Grados (2003) y Reyes (1994) proponen las siguientes:

Aprobación de la gerencia. Se busca como requisito previo el convencimiento y aprobación de la gerencia. Se justifican de manera clara los beneficios del análisis en términos del costo que implica y las ventajas que se obtendrán.

Determinación de los objetivos. Resulta indispensable establecer objetivos en el análisis con el fin de conocer qué factores se van investigar y la forma en que se ordenen y consignen los datos. Se distinguen cuatro objetivos que cubre el análisis de puestos: el que se realiza con el fin de mejorar los sistemas de trabajo, el que se realiza para orientar la selección del personal, el análisis formulado para el adiestramiento del trabajador y el que se realiza para valorar puestos de trabajo.

Información a los trabajadores. Para facilitar la labor del analista, se debe informar y convencer a los trabajadores de la finalidad y utilidad del análisis. Esto se realizará por medio de circulares, volantes, folletos, carteles o conferencias, con la finalidad de obtener la cooperación de los trabajadores.

Selección y entrenamiento de los analistas. Se selecciona a las personas que vayan a realizar el análisis en función de los requisitos previos que debe poseer un analista; por ejemplo, conocer la técnica, capacidad de análisis, capacidad de observación y capacidad para expresarse de manera clara. Una vez elegido el personal encargado de realizar la tarea, se procede a entrenarlos en el manejo de *técnicas situacionales*, invitándoles a hacer un recorrido por la empresa para que conozcan los sistemas de producción.

Diseño de instrumentos de recopilación de datos. Se elige el tipo de instrumento que se empleará en la recopilación de la información como observación directa, entrevista o cuestionarios. Se debe adecuar el instrumento según el empleado de quien se obtendrá la información, pues el lenguaje escrito resulta más complicado de comunicar que el lenguaje verbal.

Selección de los titulares del puesto. Se refiere a la delimitación de las personas que proporcionarán la información. Preferentemente deben ser quienes posean experiencia en el puesto, un rendimiento adecuado, facilidad para expresarse y sentido de responsabilidad amplio.

2.1.1.2. Actividades en la Recopilación de la Información

Una vez ejecutadas las actividades previas que permitirán establecer con claridad los objetivos, elementos, secuencia, instrumentos y personal para realizar el análisis, es preciso comenzar con la recopilación de la información para conocer y consignar por escrito los elementos objetivos y subjetivos que integran un puesto. Estos elementos se obtienen por medio de diversas actividades, cada una de las cuales posee ventajas y desventajas en su realización. Existe consenso en la literatura respecto a la existencia de tres funciones primordiales para recopilar la información, estas son: la observación directa, la entrevista y el uso de cuestionarios. Asimismo, una gran cantidad de obras documentan la existencia de otras actividades complementarias e igualmente útiles en la recopilación de los datos, tales como la realización del trabajo por parte del analista, el método de la

entrevista individual, el método de entrevista grupal y el método del diario (De Cenzo y Robbins, 2001; Spector, 2002).

Realizar el trabajo. Consiste en que el analista realice el trabajo. Puede ejecutar todas las funciones del puesto que analizará o algunas de ellas. El analista realiza el trabajo tal y como lo desempeñaría un empleado o bajo condiciones simuladas. Este método ofrece la contextualización del trabajo en tiempo real, proporcionando amplios detalles sobre el puesto. No obstante, puede resultar riesgoso para el analista, resultar muy costoso y requerir mucho tiempo en la capacitación del analista en las funciones a realizar (Spector, 2002).

Observación directa. Implica la observación de las operaciones que los empleados realizan en su puesto de trabajo. Se requiere que el trabajador no se sienta incómodo ante la presencia del analista. Se recomienda charlar con él de manera informal, mostrándose amistoso para que la presencia del analista no distorsione el análisis. Como complemento se pueden realizar registros anecdóticos, tomar videograbaciones o tomar fotografías de las operaciones que realiza el trabajador (Grados, 2003). Este método permite la contextualización del trabajo proporcionando una imagen objetiva del puesto; sin embargo, puede resultar tardado y costoso. La presencia del analista puede provocar un cambio en el comportamiento de los trabajadores al saberse observados (Spector, 2002).

La entrevista. Además de realizar la observación de un puesto de trabajo, es importante complementarla con explicaciones verbales de los titulares del puesto, indagando sobre las funciones que realiza y cómo las realiza. Siempre que se pueda, se le debe dejar al trabajador que explique con detalle sus funciones cuidando que lo haga ordenadamente (Reyes, 1994). Como una guía de entrevista el analista puede utilizar las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué es lo que hace? (What)
2. ¿Cómo lo hace? (How)
3. ¿Con qué fin lo hace? (Why)
4. ¿Cuándo lo hace? (When)

5. ¿Dónde lo hace? (Where)

La entrevista grupal. Éste método es muy similar a la entrevista individual. La diferencia de este método respecto al anterior, radica en que se entrevista simultáneamente a los titulares de un puesto con la finalidad de poseer una visión más amplia sobre las funciones que se realizan. Una de las desventajas que presenta es que la dinámica grupal puede entorpecer la entrevista (De Cenzo y Robbins, 2001).

Informes de los supervisores inmediatos. También conocido como “método de la conferencia técnica”. Consiste en pedirle a los supervisores inmediatos informes sobre el puesto, ya que se les considera expertos en la materia. Los informes de los supervisores permitirán recoger información sobre los requisitos de la especificación de un puesto (De Cenzo y Robbins, 2001).

Cuestionarios. Consiste en la estandarización previa de preguntas relacionadas a las funciones de un puesto. Resulta económico y fácil de aplicar por el analista. No obstante, se corre el riesgo de que los empleados distorsionen sus respuestas; además de que no ofrece un panorama real del puesto (Spector, 2002). Se debe cuidar su redacción para que sea comprensible para las personas que vayan a contestarlo (Grados, 2003).

Método del diario. Consiste en que los titulares del puesto registren sus actividades diarias. Este método puede prolongarse por mucho tiempo y puede resultar muy costoso (De Cenzo y Robbins, 2001).

Métodos mixtos. Para recabar información sobre un puesto, existen una serie de métodos que han sido expuestos con anterioridad. Cada uno posee ventajas y limitaciones en cuanto a su empleo. Sin embargo, en la práctica se recomienda el uso de diversos métodos con el fin de obtener una visión más amplia sobre un puesto. Por ejemplo, se puede llevar a cabo la observación, mientras se entrevista a los empleados y se les aplican cuestionarios.

2.1.1.3. Elementos del Análisis de Puestos

Una vez recabada la información por medio de los métodos anteriormente expuestos, se deberá ordenar, sintetizar y consignar por escrito los datos obtenidos, describiendo de manera clara y sistemática los elementos que integran el puesto. Se generarán entonces tres resultados: descripción, especificación y valuación de puestos; siendo los dos primeros, elementos del análisis de puestos y el tercero un método directamente relacionado con él (De Cenzo y Robbins, 2001). Por tanto, un análisis de puestos se integra de tres elementos: 1) descripción de encabezado (ficha de identificación), 2) descripción genérica, 3) descripción específica y 4) especificación del puesto. A continuación se expondrán cada uno de estos elementos a partir de lo propuesto por Reyes (1994).

1. *Descripción de encabezado (ficha de identificación)*. Contiene los datos que permitirán la identificación del puesto. Consta de los siguientes puntos:
 - 1.1. *Título del puesto*. Debe estar escrito de manera clara y debe sintetizar los elementos que componen el puesto. Se debe definir con una palabra o unas cuantas.
 - 1.2. *Clave del puesto*. La que se le asigne al puesto dentro de la empresa en el archivo correspondiente.
 - 1.3. *Horario*. Debe especificar la hora de entrada y salida.
 - 1.4. *Sueldo asignado*. Se determina el monto a ser pagado, cuánto y cómo, por hora o por día.
 - 1.5. *Ubicación*. Se especifica la nave, taller, departamento o sección, en el que se desarrolla el trabajo en caso de que se requiera localizarlo y observarlo. Se puede determinar por medio de un organigrama o de manera escrita.
 - 1.6. *Número de trabajadores que desempeñan el puesto*. Expresa el número de trabajadores que desarrollan el puesto, más no sus nombres.
 - 1.7. *Jerarquía y contactos*. Se pone el puesto del supervisor inmediato, así como los trabajadores inmediatos a su cargo y los contactos internos y externos.

- 1.8. *Nombre y firma del analista.* Se agrega el nombre y firma del analista para determinar quién lo realizó.
- 1.9. *Fecha del análisis.* Se agrega la fecha en que se realizó en análisis para determinar su antigüedad y validez.
2. *Descripción genérica.* Consta de una descripción general del puesto en términos de sus operaciones principales. Se describe el puesto considerado como un todo y de forma muy breve.
3. *Descripción específica.* Consiste en la exposición detallada de cada una de las operaciones a realizarse. Conviene exponer cada operación en un párrafo independiente con número ordinal.
4. *Especificación del puesto.* También denominado “análisis de puestos orientado a la persona” (Spector, 2002; Muchinsky, 2002). En este apartado se describen detalladamente los requisitos indispensables para desempeñar un puesto, tales como: “habilidad”, “esfuerzo”, “responsabilidad” y “condiciones de trabajo”. En el campo de la administración también suele denominárseles *factores*. Como se señaló anteriormente, en la literatura anglosajona también suele conocerseles como las CHCO, conocimientos, habilidades, capacidades y otras características personales o también habilidades, conocimientos y aptitudes que se representan con las siglas SKA: *Skills, Knowledge and Ability* (Grados, 2003). En la categoría “habilidad” suele incluirse habilidad física: destreza, rapidez, agilidad, entrenamiento; en “habilidad mental”: conocimiento, criterio, iniciativa, ingenio, capacidad de expresión. En la categoría “esfuerzo” suelen incluirse esfuerzo físico: tensión muscular, fuerza física, cansancio, postura, etc. y “esfuerzo mental” donde se incluyen fatiga mental, concentración, tensión nerviosa. La categoría “responsabilidad” indica los riesgos en el puesto y las consecuencias de los errores que pueda cometer el trabajador. Se refiere a datos confidenciales, seguridad de otros, etc. Finalmente, la categoría “condiciones de trabajo” indica los factores ambientales en los que se

desarrolla el trabajo (e.g., temperatura, ventilación, iluminación, ruidos, olores desagradables, postura y riesgos de trabajo) (Reyes, 1994).

2.1.1.4. Funciones y Beneficios del Análisis de Puestos

El análisis de puestos cubre diversas funciones. Estas se encaminan hacia la selección de personal, la capacitación, la valuación de puestos y la seguridad industrial. En la selección de personal, permite establecer las categorías referidas a habilidades, esfuerzo, responsabilidades y condiciones de trabajo que se requieren para cubrir un puesto. A partir de la delimitación de estos elementos, por medio de la especificación del puesto, se seleccionará a los candidatos según su adecuación a dichos elementos. En la capacitación, permite apropiar los programas de acuerdo a las habilidades del puesto requeridas. En este rubro, la especificación del puesto es el eje regulador en la dirección de los objetivos que se persiguen. En la valuación de puestos, permite establecer de forma clara y objetiva, a través de la descripción y especificación de un puesto, los pagos otorgados a los empleados. Finalmente, en la seguridad industrial, constituye una herramienta fundamental, pues se distinguen las condiciones de trabajo adecuadas. Permite identificar las condiciones normales de trabajo de las anormales que representen riesgos para el trabajador, lo que a su vez previene los accidentes laborales (Grados, 2003; Spector, 2002).

Finalmente, autores como Grados (2003) y Reyes (1994) distinguen diversos beneficios que proporciona el análisis de puestos. Estos beneficios se orientan hacia la empresa, los supervisores, el trabajador y hacia el departamento de personal.

1. Para la empresa:
 - 1.1. Ayuda a establecer y repartir mejor las cargas de trabajo.
 - 1.2. Es una de las bases para establecer un sistema técnico de promoción y ascensos o desarrollo de carrera.
 - 1.3. Sirve para fijar responsabilidades en la ejecución de las labores.
 - 1.4. Facilita la coordinación y organización al interior de la empresa.

2. Para los supervisores:

- 2.1. Les da un conocimiento amplio y concreto de las operaciones que deben de vigilar, permitiéndoles distribuir mejor el trabajo.
- 2.2. Les ayuda a explicar a cada trabajador lo que debe de hacer y cómo hacerlo.
- 2.3. Permite exigir a cada trabajador qué debe hacer y cómo debe hacerlo.

3. Para el trabajador:

- 3.1. Le permite conocer con precisión lo que debe de hacer y cómo debe hacerlo.
- 3.2. Le señala con precisión sus responsabilidades.
- 3.3. Impide que sus labores invadan el campo de otros.
- 3.4. Le permite conocer si está laborando bien.

4. Para el departamento de personal:

- 4.1. Es la base fundamental para la mayoría de las técnicas que se deben aplicar.
- 4.2. Le orienta en la selección de personal.
- 4.3. Permite colocar al trabajador en el puesto más adecuado.
- 4.4. Le orienta en la capacitación de los empleados.
- 4.5. Es la base fundamental en la valuación de puestos.
- 4.6. Facilita la conducción de entrevistas.

Como se ha mostrado a lo largo de todo este apartado, el análisis de puestos es un método que permite dilucidar de forma clara y sistemática las operaciones concretas a realizarse, así como las características referidas a conocimiento, habilidad, esfuerzo, capacidad y condiciones de trabajo que se necesitan para cubrir un puesto. Por medio de esta técnica se separan ordenadamente y se consignan por escrito los elementos objetivos concretos, de los subjetivos que se requieren para cubrir un puesto de trabajo. Se han expuesto diversos métodos que son indispensables en la recopilación de información en el proceso del análisis de puestos. Destacan principalmente la observación directa, la entrevista y los cuestionarios. Finalmente, se ha mostrado que este método cubre diversas

funciones: facilita la selección de personal, la capacitación, seguridad industrial y la valuación de puestos. Beneficia también a la empresa, al departamento de personal, a los supervisores y a los trabajadores.

2.1.2. Reclutamiento de Personal

El concepto de reclutamiento ha sido definido desde el punto de vista de varios autores de forma muy similar. Chiavenato (2004) lo define como el conjunto de técnicas y procedimientos encaminados a atraer candidatos potencialmente calificados para desempeñar puestos en una organización. Estos candidatos pueden ser “reales” (los que están buscando empleo o quieren cambiar el que tienen) o “potenciales” (los que no están buscando empleo). En esencia, es un sistema de información mediante el cual se divulga al mercado de recursos humanos las vacantes de empleo que pretende llenar. Para De la Calle y Ortíz de Urbina (2004), el reclutamiento es un conjunto de actividades encaminadas a atraer un número suficiente de candidatos lo suficientemente aptos para realizar un puesto de trabajo concreto, ni muy por encima ni muy por debajo del nivel requerido; es decir, “candidatos calificados”. El reclutamiento precede a la selección y la condiciona, pues determina la cantidad y calidad de los candidatos disponibles. También se considera un sistema de información, mediante el cual, la empresa divulga al mercado de recursos humanos, oportunidades disponibles de empleo de acuerdo a sus necesidades. Finalmente, Grados (2003) define de forma sencilla al reclutamiento como la técnica encaminada de proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno. En todas estas definiciones se detectan dos elementos fundamentales que delimitan al reclutamiento: la atracción de recursos humanos y el sistema de información, mediante el cual se divulgan las ofertas de trabajo por medio de técnicas y procedimientos.

El proceso de reclutamiento se concibe a partir de la consideración de dos aspectos: cuando se ha generado un nuevo puesto o cuando se encuentra disponible una vacante, ya sea por incapacidad, despido o renuncia. Una vez que se ha determinado la necesidad de establecer un sistema de reclutamiento, es

necesario delimitar cómo, cuándo y dónde se buscarán y obtendrán los candidatos potenciales para cubrir el puesto requerido; para esto, el reclutador puede recurrir a lugares específicos o medios de comunicación o difusión para obtenerlos. A los lugares se les denomina *fuentes de reclutamiento* y a los medios de comunicación y difusión, como su nombre lo indica, *medios de reclutamiento* (De la Calle y Ortíz de Urbina, 2004; Grados, 2003).

2.1.2.1. Fuentes de Reclutamiento

Ya que se ha determinado la necesidad de establecer un proceso de reclutamiento, es indispensable fijar cuál será el método o procedimiento idóneo para conseguir a los candidatos. Se debe identificar si el candidato requerido se puede encontrar dentro de la empresa, o por el contrario fuera de ella, pues puede que en la organización no exista un candidato lo suficientemente calificado para cubrir la vacante. Las fuentes de reclutamiento pueden ser de dos tipos: reclutamiento interno, mediante el cual se busca a personas que ya trabajen en la organización y reclutamiento externo, mediante el cual se busca a personas en lugares fuera de la empresa. El uso de una determinada fuente de reclutamiento, dependerá del puesto, del costo y del tiempo que se necesite para incorporar al candidato a la organización (De la Calle y Ortíz de Urbina, 2004).

2.1.2.2. Fuentes Internas

Se habla de reclutamiento interno cuando al generarse una vacante, ya sea por creación de un nuevo puesto, despido, renuncia o incapacidad, la organización sin necesidad de recurrir a lugares o personas fuera de ella, pretende llenar la vacante por medio de la *reubicación* de su personal a través de promociones o transferencias de candidatos reales o potenciales. En consecuencia existe un movimiento interno de recursos humanos (Chiavenato, 2004).

Una vez que se decide realizar un reclutamiento interno, se debe considerar la elección de los métodos idóneos para que los empleados se enteren de la nueva oferta de trabajo (De la Calle y Ortíz de Urbina, 2004). Grados (2003) propone los siguientes métodos a los que se puede recurrir:

Promociones y transferencias. El reclutamiento interno se divide a su vez en dos subtipos: *reclutamiento vertical* (promociones; implica ocupar puestos de mayor responsabilidad) y *reclutamiento horizontal* (transferencias; implica ocupar un puesto de igual responsabilidad pero en un departamento o división diferente) (De la Calle y Urbina, 2004); o en su defecto, *movimiento diagonal* (transferencias con ascenso) (Chiavenato, 2004). Mediante el sistema de promociones o transferencias, la organización puede recuperar algo de la inversión realizada en reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo de su personal actual. Asimismo, la promoción constituye un fuerte motivador para el trabajador, pues recompensa su desempeño anterior. Por su parte, la transferencia, aunque no constituye un fuerte motivador, sirve para proteger a los empleados del despido y les permite ampliar su experiencia en diferentes puestos (Bohlander, Sherman y Snell, 2001).

Convocatoria de puestos. Consiste en pegar anuncios de las vacantes en los tableros de avisos de las organizaciones. También se pueden utilizar boletines especiales, correo directo o el envío de mensajes por medio del sistema de altavoces de la empresa (Bohlander et al., 2001).

Archivo o cartera de personal. Se integra de las solicitudes presentadas por candidatos en periodos de reclutamiento anteriores, las cuales fueron archivadas en una base de datos por computadora y no se usaron pues se cubrió la vacante. En este caso el reclutador puede consultar dicha base para buscar al posible candidato con las características requeridas para cubrir el puesto. La desventaja que presenta esta opción es que los datos de la persona no estén actualizados o simplemente que ésta ya esté empleada.

Sindicatos. Funciona cuando la empresa requiere cubrir una vacante con personal que entra en el dominio del sindicato (Grados, 2003).

Familiares y recomendados. Ante la generación de una vacante, las empresas piden a sus trabajadores que inviten a sus familiares o amigos a llenar una solicitud para cubrir dicha vacante. En muchas ocasiones se otorgan

incentivos económicos a los empleados por una remisión atinada (Ivancevich, 2001). Recurrir a esta opción implica una alta calidad de los recomendados, ya que es difícil que los empleados recomienden a personas que difícilmente funcionen. Presenta la desventaja de caer en un posible *nepotismo*, entendido como la contratación únicamente de familiares de los empleados actuales, corriendo el riesgo de generarse indirectamente discriminación hacia otros grupos (Bohlander et al., 2001).

En resumen, el reclutamiento interno es un movimiento interno de recursos humanos. De la Calle y Ortíz de Urbina (2004) y Chiavenato (2004) enuncian las principales ventajas y desventajas que se derivan del reclutamiento interno:

Ventajas:

1. Es más económico y rápido para la empresa, pues evita gastos de publicidad, costos de recepción de candidatos y costos de integración del nuevo empleado.
2. El candidato ya posee información sobre la organización y ésta sobre él, por tanto se reduce el margen de error aumentando la confiabilidad y validez. El candidato ya no se somete a un periodo de prueba y no necesita de integración ni inducción en la organización.
3. La promoción constituye una poderosa fuente de motivación para los empleados, pues vislumbran la oportunidad de desarrollo en la empresa.
4. Desarrolla la competencia interna entre los trabajadores. Afán de superación.
5. Aprovecha las inversiones en formación realizadas, es decir en entrenamiento de personal.

Desventajas:

1. Puede provocar conflictos, falta de cooperación y luchas internas entre los empleados.
2. *Endogamia*. Evita que otras personas con diferentes puntos de vista se incorporen a la organización.

3. Dificultad de encontrar en la propia organización la persona con el perfil requerido.

2.1.2.3. Fuentes Externas

Cuando la empresa no encuentra al candidato idóneo dentro de ella, tiene que recurrir al mercado de recursos humanos a buscar y atraer candidatos disponibles para cubrir una vacante (De la Calle y Ortíz de Urbina, 2004). El reclutamiento externo examina candidatos reales o potenciales en lugares ajenos a la empresa, en consecuencia existe una entrada de recursos humanos a la organización (Chiavenato, 2004). Grados (2003) propone las siguientes:

Colegios y Universidades. Son instituciones encargadas de la formación de profesionales en distintas áreas científicas y tecnológicas. Pueden ser universidades, tecnológicos, escuelas comerciales, institutos, etc. En este caso, se envía a las facultades una persona especial denominada *reclutador* quien es el responsable de entrevistar a los candidatos y hablarles de la empresa. Como complemento el reclutador puede repartir folletos y otros materiales impresos. Además debe cumplir con ciertas características: debe ser sociable, motivado, cordial y principalmente debe estar muy familiarizado con la empresa a la que representa. En el procedimiento ordinario, quienes buscan empleo se inscriben en la bolsa de trabajo de la facultad, donde posteriormente los empleadores se ponen en contacto con los candidatos para entrevistarlos (Ivancevich, 2001).

Asociaciones profesionales. Son asociaciones gremiales en las cuales el reclutador puede contactar a personas con determinada experiencia en determinado campo científico, tecnológico o profesional. Sirve más como apoyo que como estrategia principal (Chiavenato, 2004).

Outsourcing de personal. También llamado “sub-contratación” o “arrendamiento de personal”. El *outsourcing* es un proceso mediante el cual el patrón despide a varios empleados, que son contratados por una tercera persona, que después subcontrata a los empleados a la organización original. La empresa subcontratista asume las obligaciones de un departamento de recursos humanos

como reclutamiento, selección, contratación, nómina, evaluación del desempeño, etc. (Ivancevich, 2001; Bohlander et al., 2001). Esta modalidad de reclutamiento facilita la obtención de personal y actúa como un sustituto patronal, donde las empresas evitan la relación laboral con los empleados, poniéndolos a prueba por un periodo de tiempo, principalmente tratándose de recién egresados y estudiantes que están realizando su servicio social (Grados, 2003).

Agencias de colocación. Este tipo de empresas se dedican a la búsqueda de empleados y no le cobran al candidato sino a la empresa que los contrata. La tarifa consiste en un mes de salario de la persona que contratan.

La puerta de la calle. Esto es currículos o solicitudes que llegan solos. Se presenta cuando el candidato acude o se pone en contacto de manera espontánea sin que la empresa haya dado a conocer la publicación de una vacante. La mayor parte de las ocasiones se acepta que los candidatos que se ponen en contacto con la empresa por iniciativa propia son “mejores empleados” que los que son reclutados por otras fuentes o medios. Sin embargo, si en la empresa no existe en ese momento oportunidad de empleo para el candidato, se le debe de informar con franqueza, recibiendo un trato cortés y amable (Bohlander et al., 2001).

Bolsas de trabajo. Son empresas dedicadas a proporcionar de forma gratuita información sobre vacantes para los trabajadores. A ellas también puede recurrir la empresa y buscar posibles candidatos.

Desde el punto de vista de De la Calle y Ortíz de Urbina (2004) y Chiavenato (2004) estas son las ventajas y desventajas más frecuentes que involucra el reclutamiento externo:

Ventajas:

1. Trae “sangre nueva” a la organización. La entrada de recursos humanos trae siempre nuevas ideas a la organización y aborda los problemas de la misma desde nuevos puntos de vista. Mantiene actualizada la información respecto al ambiente externo de otras empresas. Renueva y enriquece los recursos humanos.

2. La organización aprovecha la inversión en capacitación y desarrollo de personal efectuada por otras empresas o por los propios candidatos.

Desventajas:

1. La duración de reclutamiento externo suele ser larga y costosa, según el puesto requerido. Entre mayor sea el nivel jerárquico del puesto, mayor será el costo en inversión.
2. Suele resultar más inseguro que el reclutamiento interno. Los candidatos contratados son externos y desconocidos, disminuyendo la confiabilidad en los mismos, pues la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud sus orígenes y trayectorias profesionales.
3. Puede provocar frustración entre los empleados, debido a que sus expectativas de carrera se ven cortadas.
4. Puede afectar la política salarial, provocando desequilibrios importantes y agravios comparativos.

2.1.2.4. Medios de Reclutamiento

Son los medios de comunicación y difusión mediante los cuales el psicólogo reclutador da a conocer las ofertas de empleo al mercado de recursos humanos. Estos medios resultan muy eficaces, pues penetran a una gran cantidad de estructuras socioeconómicas. Grados (2003) señala que los medios de reclutamiento más comúnmente usados son los siguientes:

Medios impresos. Generalmente el medio de reclutamiento más utilizado es la prensa, debido a la gran expansión, rapidez y veracidad que posee. Los anuncios para ejecutivos suelen aparecer en primera plana, mientras que los anuncios para puestos directivos aparecen al interior debido a su reducido costo. Los anuncios pueden ser de dos tipos: cerrados y abiertos. Los primeros se caracterizan por ser inflexibles en cuanto a las características requeridas para cubrir la vacante; en cambio los segundos incluyen aspectos más generales.

1. *Boletines y volantes.* También resultan otros medios impresos eficaces cuando se requiere cubrir puestos a nivel operativo. Generalmente se

reparten fuera de la empresa o pueden colocarse en casetas telefónicas, paradas de autobuses o en diversos lugares muy frecuentados. En ellos se encuentra información sobre el puesto, prestaciones, sueldo, etc.

2. *Falda hawaiana*. Consta de dos partes: en la primera se encuentra escrito la información sobre la vacante con letras grandes que pueden ser vistas a una distancia considerable. La segunda parte se encuentra dividida en tiras que contienen datos de la empresa que recluta.

Radio y televisión. Estos medios no se usan con frecuencia debido al alto costo que representan. Sin embargo, la radio puede utilizarse cuando el reclutamiento sea en provincia. Su costo dependerá de la cobertura de ésta. La televisión representa un alto costo, pues depende del canal, el horario y la duración del anuncio.

Reclutamiento electrónico. El reclutamiento *on-line* o en línea vía internet, constituye un medio relativamente barato de atraer candidatos calificados. Posee la ventaja de que puede consultarse la base de datos actualizada las 24 horas del día los 365 días del año, además de que se eliminan archivos en papel, contribuyendo al medio ambiente y reduciendo el espacio de archivos en la oficina (Grados, 2003). Actualmente la mayoría de las empresas de renombre poseen su propia página de recursos humanos en internet, la cual ofrece información básica de la organización, sus productos y servicios, oportunidades de empleo y tramitación de una solicitud de empleo (Ivancevich, 2001).

2.1.2.5. Reclutamiento Mixto

Ante la demanda de recursos humanos en las organizaciones, las ventajas y desventajas que presentan el reclutamiento interno y externo, se puede optar por realizar un reclutamiento mixto; es decir, las organizaciones adoptan una forma de reclutamiento ecléctico, empleando los dos tipos de reclutamiento, variando únicamente en el orden de empleo. Se puede emplear primero un reclutamiento externo, seguido de uno interno, o por el contrario, se puede efectuar primero un reclutamiento interno, seguido de uno externo, o bien algunas organizaciones

optan por usar las dos formas de reclutamiento de forma simultánea (Chiavenato, 2004).

2.1.3. Selección de Personal

Una vez que se han encontrado vía reclutamiento, a los posibles candidatos idóneos para cubrir una vacante, el siguiente paso es seleccionar de entre el cúmulo de candidatos, cuál de ellos será el que se adaptará y desempeñará mejor al puesto ofertado. Esta ardua labor de elegir al mejor capacitado, es rubro del proceso de selección (De la Calle y Ortiz de Urbina, 2004). Proporcionando una definición muy sencilla, Grados (2003) indica que la selección consiste en elegir al candidato adecuado para el puesto adecuado. En una definición más completa, Chiavenato (2004) señala que la selección es escoger de entre los candidatos reclutados, los más adecuados para desempeñar el puesto, tratando de mantener la eficiencia del personal y de la organización. En general es un proceso de comparación y decisión; donde se efectúa una comparación entre la descripción del puesto y las características personales de los candidatos y posteriormente, se decide mediante las diversas técnicas de selección, quiénes ocuparán el puesto vacante. Para De la Calle y Ortiz de Urbina (2004), la selección es el siguiente paso después del reclutamiento, constituida por un conjunto de técnicas que permitirán elegir al candidato mejor capacitado para cubrir el puesto ofertado. La selección, es esencialmente un proceso de predicción, pues permite estimar acertadamente qué candidatos se desempeñarán mejor en un puesto determinado.

Las definiciones expuestas anteriormente, muestran que la selección es fundamentalmente un proceso de comparación de puestos y candidatos, de decisión y elección entre candidatos y predicción del desempeño de los mismos. La selección, al igual que el reclutamiento, se integra por una serie de pasos y técnicas que permitirán elegir al mejor o a los mejores para desempeñarse en un puesto.

El primer paso a realizarse en la selección de personal es la elaboración del perfil requerido. Éste perfil, *ficha de especificación del puesto* o *ficha*

profesigráfica, debe contener una serie de elementos que describan el puesto en términos de los aspectos psicológicos y físicos necesarios para ser desempeñado de forma eficiente. Identificados estos elementos, se procede a elegir las técnicas de evaluación más adecuadas, lo cual permitirá establecer qué se va a evaluar del candidato y por tanto, la elección e integración de las pruebas psicológicas a utilizar (Chiavenato, 2004). La evaluación de los candidatos resulta siempre una tarea ardua, por tanto, se han diseñado técnicas que facilitan la elección del candidato idóneo. Grados (2003) propone las siguientes:

Pre-solicitud. Proporciona información general de los candidatos y los requisitos mínimos para cubrir el puesto. Contiene datos generales de los candidatos, tales como nombre, edad, sexo, estado civil, escolaridad, nivel de estudios, experiencia, etc. Se usa generalmente cuando existe un gran número de candidatos para el puesto, además de que ayuda a la integración de una amplia cartera de personal.

Solicitud. Antes de pasar a la entrevista, los candidatos llenan un formato impreso o impreso de solicitud (De la Calle y Ortiz de Urbina, 2004), donde plasman información específica. La solicitud se integra de los siguientes elementos:

1. Datos personales. Contiene el nombre, edad, sexo, ocupación, estado civil, estatura, peso, etc.
2. Formación académica. Expresa la trayectoria académica del candidato en términos de las escuelas a las que ha asistido.
3. Experiencia ocupacional. Indica los puestos que ha ocupado, en qué organizaciones ha laborado, cuánto ha durado en cada puesto y porqué ha dejado de laborar ahí.
4. Datos familiares. Proporcionan información del candidato en su núcleo familiar, cuántos son en la familia, número de hermanos, si vive con sus padres, si tiene hijos, cuántos, etc.
5. Referencias personales. Son personas que proporcionan información sobre el candidato. Cómo es en el tiempo que tienen de conocerlo.

6. Datos generales. Depende en mayor medida de las características de la empresa. Está diseñada de acuerdo a las políticas y necesidades de cada organización.

Entrevista inicial. Se lleva a cabo para verificar los datos plasmados en la solicitud. El entrevistador tiene el primer contacto visual con el candidato y observa su conducta. Se realiza de manera “superficial” proporcionándoles a los candidatos información sobre la vacante, sueldo, prestaciones, horario, funciones, etc. Constituye el primer filtro en el proceso selectivo, permitiendo comprobar si los candidatos cumplen con los requisitos y condiciones especificadas por el reclutamiento. Superado este filtro, se procede a la evaluación técnica y psicológica de los candidatos (Chiavenato, 2004).

2.1.3.1. Evaluación Técnica

Se debe realizar antes de la evaluación psicológica. Si el candidato no es aprobado en ésta fase no debe pasar a la siguiente. Se evalúan aspectos referidos a conocimientos y habilidades del candidato, adquiridos durante su formación académica o su experiencia laboral. La evaluación se dirige puntualmente a lo que el candidato sabe y lo que es capaz de hacer. Estas pruebas pueden ser de lápiz y papel o de ejecución (Spector, 2002). De acuerdo con Chiavenato (2004), las pruebas más empleadas de conocimientos o capacidades se clasifican de la siguiente forma:

1. Orales. Son muy parecidas a la entrevista. Se efectúan preguntas orales concretas con el fin de obtener respuestas orales concretas.
2. Escritas. Evalúan los conocimientos adquiridos. Se efectúan preguntas escritas para obtener respuestas escritas.
3. De realización. También llamadas muestras de trabajo. Evalúan el grado de habilidad mediante la ejecución de un trabajo o tarea. El candidato debe realizar una parte o la totalidad de una tarea bajo condiciones simuladas y estandarizadas (Spector, 2002).

2.1.3.2. Evaluación Psicológica

La evaluación psicológica constituye la fase más importante en la selección. Se evalúa la capacidad intelectual y emocional del candidato. Se integran baterías psicológicas para tal medición. En la evaluación psicológica generalmente se usan las siguientes pruebas:

Pruebas psicológicas. Evalúan características específicas del individuo mediante una serie estandarizada de problemas y preguntas relacionadas a conocimientos, habilidades, capacidades y aptitudes (Spector, 2002). Constituyen una medida objetiva y estandarizada de muestras de comportamiento de un individuo en comparación con una muestra representativa. Se comparan los resultados del individuo con los resultados de la muestra representativa y se expresa en percentiles. Una batería de pruebas psicológicas incluye la medición de la inteligencia. En este rubro se mide la capacidad de resolver problemas, tomándose como parámetro el Factor General de Inteligencia (*factor G*) que consta a su vez de factores específicos:

1. *Factor V o comprensión verbal.* Se relaciona con la facilidad de emplear adecuadamente las palabras.
2. *Factor W o fluidez verbal.* Se relaciona con la facilidad de hablar, esto es, fluidez verbal.
3. *Factor N o numérico.* Se relaciona con la rapidez de efectuar cálculos u operaciones matemáticas sencillas.
4. *Factor S o relaciones espaciales.* Habilidad para visualizar relaciones espaciales en dos o tres dimensiones.
5. *Factor M o memoria asociativa.* Incluye la facilidad de memorización visual o auditiva.
6. *Factor P o rapidez perceptual.* Facilidad para percibir con rapidez detalles visuales, semejanzas y diferencias.
7. *Factor R o raciocinio.* Capacidad de razonar de forma inductiva (de las partes al todo) o deductiva (del todo a las partes).

Las pruebas de inteligencia se suelen dividir en dos tipos. Individuales y colectivas. En las individuales se pueden hallar el Método Binet, escala de Puntos Yerkes-Bridges, Laberintos de Porteus, Laberinto de Fredy Chapuis y el test de Goodenough. En las colectivas suelen incluirse el test de Matrices Progresivas Raven, Dominós, OTIS, WAIS y el test Económico de Ballard.

De la Calle y Ortíz de Urbina (2004) indican que las pruebas psicométricas deben cumplir con dos requisitos indispensables:

1. **Confiabilidad.** Consiste en que si la prueba es aplicada repetidas veces a un mismo individuo, éste obtendrá la misma puntuación en todas las evaluaciones.
2. **Validez.** Los individuos que obtengan buena puntuación en la prueba son los que tendrán mayor probabilidad de desempeñar el puesto de forma óptima; por el contrario, los individuos que obtengan bajas puntuaciones serán los menos aptos.

Pruebas de personalidad. Evalúan los rasgos de personalidad. Un rasgo de personalidad es una predisposición o tendencia a comportarse de cierto modo ante situaciones diversas. Las pruebas de personalidad usualmente son de lápiz y papel (Spector, 2002). Estas pruebas se dividen en dos tipos:

1. **Generales.** Evalúan rasgos generales de la personalidad. En este rubro entran las llamadas *pruebas proyectivas* y los *psicodiagnósticos*. En este rubro se pueden hallar el test Roschach de las Manchas de Tinta, Manchas de Tinta de Holtzman, test de Apercepción Temática (TAT), test Machover (Draw a Person Test), Test del Árbol, Test HTP (casa-árbol-persona), etc.
2. **Específicas.** Investigan determinados rasgos o aspectos de la personalidad, como frustración, motivación e intereses. En este rubro suele incluirse el Inventario Multifásico de la Personalidad de Minnesota (MMPI), Inventario Psicológico California, Inventarios Guilford, Catálogo de Personalidad de Edwards (EPPS).

Pruebas de intereses. Evalúan el grado de interés de una persona hacia ciertas actividades, ideas, objetos y tipos de personas. Estas pueden ser de interés vocacional, preferencias, etc. (Blum y Naylor, 1996). En este rubro se puede hallar el Inventario de Intereses Strong-Cambell, Inventario de Intereses Minnesota, Inventarios de Intereses Kuder y OVIS.

Autobiografía. Se le entregan al candidato dos hojas blancas tamaño carta y un lápiz del 2 ó 2 ½. Se le pide que redacte su autobiografía donde incluya datos desde su nacimiento hasta la actualidad y que plasme cuáles son sus metas. Finalmente se le indica que ponga al final su nombre y firma. Este método proporciona información complementaria que pudo haber sido pasada por alto en la solicitud o durante la entrevista inicial. Permite saber cuáles son las metas del candidato y si éstas corresponden con las del puesto especificado.

Pruebas de integridad. Predicen si el candidato presentará conductas contraproducentes (e.g., deshonestidad, robo, engaño o bajo desempeño), esto es, “delincuencia organizacional” (Spector, 2002). En este rubro quizá se pueda incluir el psicogalvanómetro o polígrafo, el cual se utiliza para seleccionar personal de confianza, manejo de bienes y de seguridad. El uso del polígrafo debe estar previamente autorizado de forma escrita por el candidato.

Técnicas de simulación. Deben realizarse bajo la supervisión de psicólogos. Los candidatos interactúan directamente con el evaluador y con otras personas. Cada individuo asume un papel específico de interacción (*role-playing*) como cliente, proveedor, jefe o empleado, desarrollándose una situación simulada. La técnica principal de simulación es el *psicodrama*, que indica que cada persona asume roles de comportamiento que más la identifican. El candidato dramatiza un acontecimiento relacionado con el puesto que ocupará, lo que permite identificar una muestra real del comportamiento del candidato. Esta técnica generalmente se usa para selección de puestos que demandan muchas relaciones personales como gerencia, ventas, compras, contactos, etc. (Chiavenato, 2004; De la Calle y Ortíz de Urbina, 2004).

Evaluación computarizada. Spector (2002) indica que el uso de computadoras en las organizaciones ha revolucionado la aplicación y evaluación de las pruebas y otros instrumentos. El procedimiento es sencillo. Las pruebas de lápiz y papel se adaptan para aplicarse por computadora, donde el candidato lee cada reactivo en el monitor del ordenador y selecciona con el teclado o el ratón (*mouse*) la respuesta correcta. En general la evaluación computarizada presenta dos grandes ventajas.

1. Ahorro de tiempo. En el momento en que el candidato termina de responder el último reactivo, la computadora proporciona de manera inmediata la puntuación obtenida, ahorrando tiempo y facilitando el proceso de selección.
2. Facilidad de aplicación. Una prueba se puede colocar en una dirección de internet en la que el candidato puede acceder desde cualquier parte y contestar la prueba. El candidato no necesariamente debe acudir al lugar de selección para ser evaluado.

2.1.3.3. Entrevista de Selección

Una vez que se ha llevado a cabo la evaluación psicológica y técnica, el siguiente paso a realizar es la entrevista. El significado etimológico de entrevista proviene de la palabra francesa *entrevoir* que significa: “verse uno al otro”, “ver imperfectamente, echar un vistazo a”. La entrevista puede definirse de forma muy sencilla como una conversación con propósito (Morgan y Cogger, 1975). Blum y Naylor (1996) definen a la entrevista como una interacción personal y verbal entre dos individuos. Su estructura es la de una conversación, una conversación con una finalidad. Chiavenato (2004) afirma que “...la entrevista es, en esencia, un sistema de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado, el entrevistador o entrevistadores y, por el otro, el entrevistado o los entrevistados” (p. 251). En resumen puede afirmarse que la entrevista es una forma estructurada de comunicación interpersonal, entre dos personas (entrevistador y entrevistado), planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información para obtener decisiones benéficas para ambas partes.

Blum y Naylor (1996) señalan que existen varios tipos de entrevistas en la industria. Estas se clasifican de acuerdo a los objetivos que persiguen de la siguiente forma:

1. *Entrevistas de selección o colocación.* se evalúa al candidato con fines de colocación, promociones o transferencias.
2. *Entrevistas de actitudes, salida o separación.* Se llevan a cabo al finalizar la relación laboral. Permite conocer las actitudes de la persona en el momento de su salida. La mayoría de las personas acceden a este tipo de entrevista.
3. *Entrevista de consejo.* Ayuda al empleado en cualquier problema personal que se pueda presentar dentro o fuera del trabajo pudiendo ser perjudicial para su desempeño.
4. *Entrevistas de evaluación o stress.* Evalúa la capacidad del entrevistado para desenvolverse bajo circunstancias “estresantes” o “difíciles”.

La entrevista se considera como la técnica más usada en la selección de personal muy por encima de los test psicométricos (Blum y Naylor, 1996). La mayoría de las organizaciones, pequeñas, medianas o grandes, la usan para la contratación de personal en todos los niveles (Spector, 2002). Aunque se considera una técnica demasiado imprecisa y subjetiva, es determinante en la decisión final respecto a la aceptación o rechazo de un aspirante a un puesto. La finalidad de la entrevista de selección es complementar la información obtenida en pasos anteriores, como *currículum vitae*, solicitud, evaluaciones técnicas, evaluaciones psicométricas, etc. Asimismo, busca predecir el rendimiento futuro del candidato en un puesto.

Es indispensable que el entrevistador conozca a plenitud todo lo relacionado sobre el trabajo con base en un análisis de puestos, o bien si no posee uno, debe diseñarlo. Debe conocer las demandas específicas del trabajo, nivel de salario y condiciones del mismo. En la medida en que el entrevistador se encuentre familiarizado con estos puntos, podrá adecuar su entrevista y obtener datos valiosos. En general, el entrevistador debe poseer cuatro categorías de

habilidades para la entrevista: sociales, de comunicación, analíticas e interpretativas y de toma de decisión (Morgan y Cogger, 1975).

La entrevista no debe realizarse de forma improvisada, por lo que es importante planear su ejecución para disminuir en lo posible errores que impidan su realización. Por tal motivo, antes de comenzar con la entrevista, el entrevistador deberá familiarizarse con la solicitud de empleo usada en la organización; sin embargo, no debe recurrir a ella constantemente, pues corre el riesgo de duplicar la información. Debe revisar previamente la solicitud, *currículum vitae*, los resultados de las evaluaciones: pruebas psicométricas y puntuaciones del candidato. Debe poseer la mayor cantidad de información sobre el candidato en cuestión. De igual forma, deberá adecuar el ambiente físico y psicológico para la entrevista. Esto para disminuir en lo posible, ruidos, omisión, distorsión, sobrecarga. El entrevistador deberá propiciar un ambiente cálido y de confianza, mostrándose empático y amigable; disminuyendo la ansiedad para ambas partes (Morgan y Cogger, 1975).

Una vez que se han cubierto estos puntos, se procede propiamente al desarrollo de la entrevista. La entrevista de selección se divide en diversas etapas, cada una de las cuales investiga áreas particulares sobre el candidato (e.g., área general, área escolar, área ocupacional, autoconcepto, metas, área familiar, pasatiempos y salud). Proporciona información particular en la evaluación. Grados (2007) propone la siguiente clasificación de la entrevista:

Apertura. Se refiere a la recepción formal del entrevistado. Se forma una primera impresión para ambas partes. De esta parte depende el transcurso de la entrevista.

Rapport. Se establece un vínculo de comunicación y simpatía entre el evaluador y el entrevistado. Se busca disminuir la ansiedad en el solicitante. Para esto, el evaluador debe mostrarse atento, tomando una posición erguida, debe hablar en un tono de conversación y debe mostrarse empático; asimismo debe

mostrarse cortés, más como un amigo, que como un adversario (Morgan y Cogger, 1975).

Desarrollo. Constituye la parte central de la entrevista. Se investiga el *área general* como, nombre, edad, estado civil, domicilio; esto es, datos generales. La otra área a investigar es el *área escolar*. En ella se indagan aspectos referidos a los conocimientos teóricos que posee el candidato respecto a los necesarios para cubrir el puesto. Se investigan las calificaciones del candidato para determinar sus niveles de eficiencia; se averigua si ha asistido a cursos, duración de los mismos, costo, etc. En esta parte de la entrevista, el evaluador posee más participación.

Cima. En esta parte se obtienen más datos de corte cualitativo. Constituye la fase más significativa en la entrevista. Las áreas a investigar son: *área ocupacional, autoconcepto y metas*.

1. *Área ocupacional.* Se indagan aspectos referidos a la experiencia laboral adquirida por el candidato. Se busca conocer los nombres de las empresas donde ha laborado, puesto desempeñado, ascensos obtenidos, nombre del jefe inmediato, sueldo asignado al ingresar y al salir, motivo y fecha de separación.
2. *Autoconcepto.* Se busca conocer la imagen que tiene de sí mismo el candidato en términos de si se devalúa o sobrevalora. Se le pide al candidato que describa cuáles son sus cualidades y defectos, usualmente en tres palabras.
3. *Metas.* Se indagan cuáles son las metas del candidato a corto, mediano y largo plazo. Se busca conocer si dichas metas se correlacionan con sus capacidades y qué está haciendo para lograr dichas directrices.

En esta parte de la entrevista el entrevistado tiene más participación. Conviene que el entrevistador realice sondeos de “dos pasos”. Los sondeos de “un paso” y “dos pasos” son preguntas muy útiles para el entrevistador. Los de “un paso” se refieren al *qué, cuál, cuándo, dónde o quién*. Los de “dos pasos”

corresponden a preguntas *cómo*, o *por qué*. Los sondeos de “segundo paso” permiten obtener información más completa (Morgan y Cogger, 1975).

Cierre. Se indica al entrevistado que la entrevista está a punto de finalizar. En este punto se resuelven algunas dudas del evaluado, se aclaran algunos puntos o puede ser que el mismo desee agregar algo. Se indagan las áreas *familiar, pasatiempos y salud*.

1. *Familiar.* Se busca conocer datos de los familiares: padre, madre y hermanos, como edad, nivel de estudios, ocupación, etc. En caso de que el candidato sea casado, se indagan datos del núcleo familiar actual: esposa e hijos, como edad, nivel de estudios, ocupación, etc.
2. *Pasatiempos.* Se busca conocer cuáles son las actividades que el candidato realiza en su tiempo libre, si las realiza individualmente o en equipo. De acuerdo a los intereses del candidato serán sus pasatiempos.
3. *Salud.* Permite conocer las enfermedades que ha padecido el candidato y en qué etapa de su vida, qué tipo de enfermedades y si posee secuelas. También se investiga el estado de salud de la familia como enfermedades hereditarias y causas de muerte de familiares. Finalmente, se examina el estado de salud actual por medio del examen médico. Los resultados arrojados por éste influirán en el proceso de contratación.

Cabe resaltar que en esta parte es indispensable que el entrevistador posea un plan para terminar la entrevista e informar al candidato sobre los siguientes pasos a seguir en la selección, esto es, a dónde ir, a quien ver, etc. (Morgan y Cogger, 1975).

Existen diversos tipos de entrevista, cada una de las cuáles ha sido discutida en términos de su validez en el proceso de selección. Según Spector (2002), las organizaciones suelen usar las entrevistas estructuradas, las no estructuradas y las semiestructuradas.

1. *Entrevista estructurada.* También llamada dirigida, con derrotero, directa o cerrada. En ella se realizan preguntas basadas en un guión de interrogatorio

predefinido. El entrevistador posee más participación y puede usar como base la forma de solicitud para dirigir la entrevista. Este tipo de entrevista es ideal para el entrevistador novel.

2. *Entrevista no estructurada*. También llamada no dirigida, exploratorias e informales. Se realizan preguntas abiertas e indefinidas con la finalidad de obtener mayor información del candidato, permitiéndole hablar en la forma en que desee. El entrevistado posee más participación en esta modalidad. Este tipo de entrevistas deben ser desarrolladas por personal con amplia experiencia. Generalmente las llevan a cabo los gerentes en la finalización del proceso selectivo.
3. *Entrevista mixta*. Se puede comenzar con la entrevista estructurada y posteriormente pasar a la entrevista no estructurada donde el evaluado posee las riendas de la conversación.

Existe debate respecto a la validez de los tipos de entrevista descritos anteriormente. Sin embargo, autores como Campion et al. (1997 citado en Spector, 2002) y Wiesner y Cronshaw (1988 citados en Spector, 2002) señalan que los enfoques más estructurados son los de mayor validez. Se debe procurar que la entrevista sea estructurada en vez de no estructurada.

Una vez concluida la entrevista de selección, los siguientes pasos a seguir son la comprobación de referencias, el examen médico, la contratación y la inducción del personal. Guth (2004) enuncia los siguientes pasos en la secuencia de selección de personal.

2.1.3.4. Comprobación de Referencias, Examen Médico, Decisión, Contratación e Inducción

Comprobación de referencias laborales. Superado el proceso de entrevista de selección, se procede a la investigación de referencias ocupacionales. Esto se hace con la finalidad de verificar los datos del candidato con las personas y en los lugares a los que hace referencia. En el formato de solicitud de empleo aparecen los nombres, empresas, domicilios y teléfonos de los jefes anteriores. La labor del psicólogo consiste en contactar ya sea personalmente o vía telefónica a estas

personas con el fin de corroborar si efectivamente laboró en las empresas mencionadas en la solicitud, sueldo percibido, cómo fue su desempeño, etc. Se indagan los puntos a favor que posee el aspirante, tanto personal como profesionalmente y responsabilidad que posee.

Comprobación de referencias personales. Al igual que en el paso anterior, en el formato de solicitud de empleo aparecen los nombres, teléfonos y direcciones de las referencias personales, que no sean familiares sino amigos o compañeros de trabajo. Generalmente el candidato pone a personas que se referirán positivamente de él. Se establece comunicación con ellos y se les cuestiona puntos similares a los citados en el apartado anterior. Sirve también para saber qué tipo de amistades frecuenta el candidato.

Antecedentes penales. Para algunos puestos es indispensable que el candidato proporcione carta de antecedentes no penales. Para tal fin, se pueden establecer convenios con las autoridades para que proporcionen información directamente a la empresa con la previa autorización del candidato.

El proceso de comprobación de referencias presenta algunos inconvenientes en su realización. Los más comunes son los siguientes:

1. Los informantes pueden estar a favor o en contra del candidato, por lo que los datos proporcionados no son tan válidos.
2. El informante puede no aseverar en contra del candidato ya sea por miedo a represalias o puede mentir por cualquier otra razón.
3. La empresa donde laboró el candidato ya desapareció o bien el jefe anterior o informante ya no labora ahí o ya falleció.
4. Se puede llevar mucho tiempo en la localización de los informantes.

Encuesta socioeconómica. Consiste en un cuestionario escrito aplicado por una trabajadora social o por personal del departamento de recursos humanos con el fin de obtener información socioeconómica del candidato. Para tal efecto el personal puede visitar al candidato y a sus familiares en su casa. La mayoría de

las ocasiones este proceso se lleva a cabo mediante la contratación de despachos u organizaciones que proporcionan el servicio.

Examen médico. Se realiza para verificar la aptitud física y mental que posee el aspirante para desempeñar el puesto. Permite conocer el estado de salud del aspirante, rechazar a aquellos individuos que padezcan enfermedades contagiosas o que estén propensos a padecerlas para evitarles daños a ellos y a la empresa. El examen médico lo puede realizar el médico de la organización o el departamento de enfermería. En caso de no contar con éstos, la organización puede establecer un convenio con una institución de salud pública o privada o bien puede realizarlo un médico de la localidad preferentemente con especialidad en medicina del trabajo. En ocasiones los resultados del examen médico condicionan el ingreso de un candidato a una organización.

Decisión y contratación. Realizadas todas las fases del proceso de selección de recursos humanos, es indispensable elegir al candidato más apto. Para tal fin, se comparan las características personales de los candidatos con el perfil del puesto y se toma la decisión de aceptación o rechazo del aspirante. Si es aceptado, se dice que la empresa lo ha contratado formalizando así el proceso de aceptación conforme a lo establecido por la Ley Federal del Trabajo. En general una organización puede establecer contratos por obra determinada, por tiempo determinado y por tiempo indeterminado. Por el contrario, si el candidato es rechazado se le debe informar inmediatamente y orientarlo hacia otras oportunidades en el mercado de trabajo (Guth, 2004).

Inducción del personal. Una vez que se ha seleccionado al personal, la siguiente etapa a cubrir es su integración a la empresa. La integración de recursos humanos es un conjunto de técnicas administrativas, que buscan incorporar de forma gradual y eficiente al personal, en relación a su puesto de trabajo y con las estructuras técnicas, jurídicas, administrativas y psicológicas de la organización (Guth, 2004). Grados (2003) señala que la inducción "...se inicia con el contrato de un nuevo empleado en la institución, para adaptarse lo más pronto posible a su

ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa (p. 325).

La inducción se puede realizar por medio de conferencia, taller, curso o plática. Se proporciona un marco histórico general de la empresa, su giro, filiales, productos o servicios que proporciona, organigramas y número de personas que laboran ahí. Como complemento también se puede hacer uso de películas o videocasete que complementen la información proporcionada. De igual forma, se debe presentar de forma directa a su jefe inmediato y a sus futuros compañeros. Se debe proporcionar por escrito una descripción del puesto como parte de la inducción al puesto y un manual de bienvenida o manual de inducción el cual debe contener lo siguiente:

1. Bienvenida cordial.
2. Historia de la compañía, cuándo fue creada, por quién y para qué.
3. Filosofía, visión, misión y objetivos que persigue.
4. Distribución geográfica.
5. Descripción de los productos y servicios que proporciona a quienes va dirigido.
6. Organización de la empresa. sus departamentos y divisiones.
7. Reglas de seguridad.
8. Políticas de la empresa como, sueldo, préstamo, formas de pago, promociones y ascensos, asistencias, faltas, retardos, prestaciones, seguro de vida, servicio médico, caja de ahorros, vacaciones, aguinaldo, plan de jubilación, etc.

En general las ventajas de una buena inducción son las siguientes:

1. El individuo se identifica con la organización y con sus procedimientos.
2. Hace que la persona se sienta parte del grupo.
3. Conjunta los objetivos de la organización con los personales.
4. Se identifica con la organización.
5. Hace que el empleado labore con más seguridad.
6. Disminuye el porcentaje de accidentes.

El proceso de selección concluye con el de inducción general de recursos humanos con la finalidad de que los nuevos elementos se adapten más rápido a su puesto, a sus nuevos compañeros, a la organización y a las políticas de la empresa. Concluida esta fase se procede a la capacitación de personal la cual se abordará en el siguiente punto.

2.1.4. Capacitación

La capacitación y desarrollo aplicados en las empresas se consideran modelos educativos, pues implican un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, siendo éste último el fundamento básico de los programas de capacitación. Conceptos como educación, adiestramiento, entrenamiento, capacitación y desarrollo, se usan indiscriminadamente como sinónimos; por tal motivo, es pertinente distinguir entre uno y otro concepto para evitar ambigüedades.

Landy y Conte (2005) señalan que el adiestramiento es un programa formal que se usa para la enseñanza de un oficio. Se implementa predominantemente en enseñanza de puestos operativos como albañiles, electricistas, carpinteros y trabajadores metalúrgicos. Un programa de adiestramiento exitoso incluye modelamiento, práctica, retroalimentación y evaluación. En cuanto a los conceptos de capacitación y desarrollo, Siliceo (2006) señala que "...la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (p. 25). Por su parte, el concepto de desarrollo es más amplio. Implica la adquisición de habilidades que son requeridas para el desarrollo de ejecutivos, incluyendo aquellos que tienen más alta jerarquía en las organizaciones.

A la luz de estos planteamientos, se puede enunciar que la capacitación consiste en la adquisición sistemática de habilidades que da como producto un cambio en el desempeño en otro escenario, siendo el aprendizaje –un cambio relativamente permanente en la conducta y capacidades del ser humano,

resultado de la experiencia y la práctica– el fundamento básico de todos los programas de capacitación. La capacitación se dirige frecuentemente a puestos ejecutivos y gerenciales (Landy y Conte, 2005). Ahora bien, para elaborar un programa de capacitación es indispensable seguir ciertas líneas políticas, económicas y sociales, además de cubrir aspectos metodológicos en su ejecución (Virgen, 1999 citado en González y Montoya, 2004) como el análisis de las necesidades de capacitación, métodos de capacitación, evaluación de programas de capacitación y los diseños de los programas de capacitación (Landy y Conte, 2005).

Análisis o detección de necesidades de capacitación (DNC). Antes de implementar un programa de capacitación, se requiere determinar dónde se necesita capacitar, qué habilidades deberán capacitarse y quiénes recibirán la capacitación. El análisis de necesidades de capacitación sirve para utilizar de manera adecuada los recursos en las áreas donde existe una necesidad evidente de entrenamiento (Spector, 2002). De acuerdo con Landy y Conte (2005), el proceso de análisis de dichas necesidades se divide en tres pasos:

1. Análisis de la organización. Analiza las metas y los recursos disponibles para determinar hacia dónde dirigir el entrenamiento. Identifica las necesidades de capacitación de los diferentes departamentos y subunidades
2. Análisis de tareas. Analiza lo que los empleados deben saber para desarrollar apropiadamente su trabajo. Para tal fin se puede recurrir a un análisis de puestos (véase el apartado de análisis de puestos).
3. Análisis de la persona. Identifica qué personas requieren capacitación y qué tipo de instrucción necesitan. En este punto vale la pena indicar que las características de los capacitandos influyen de manera crucial en el desarrollo de un programa de capacitación. Estas características pueden ser por ejemplo, la motivación, las actitudes, la disposición y Factor General de inteligencia (*factor G*) que posean los capacitandos. Desde este punto de vista, queda claro que algunas personas resultan más beneficiadas que otras por los programas de capacitación (Spector, 2002).

2.1.4.1. Métodos de capacitación

Landy y Conte (2005) afirman que los programas de capacitación se pueden categorizar en internos y externos al lugar de trabajo, cada uno de los cuales se divide a su vez en varios tipos. La implementación de un método o técnica particular de capacitación deberá estar fuertemente asociada con los objetivos que se pretenden alcanzar en el programa, el número de participantes en el curso y el tiempo del que se dispone. Es recomendable utilizar varios tipos de técnicas y combinarlos durante el curso (Siliceo, 2006). Landy y Conte (2005) enuncian los siguientes métodos de capacitación:

2.1.4.1.1. Internos al Lugar de Trabajo

Capacitación en el puesto. Se considera un tipo de capacitación informal, donde el empleado recién contratado observa a un empleado experimentado en el puesto para conocer cómo se desarrolla el trabajo. En general el empleado experimentado realiza el trabajo y simultáneamente entrena al aprendiz, quien figura el papel de asistente durante la labor (Spector, 2002).

Adiestramiento de aprendices. Su premisa básica es la enseñanza de un oficio, principalmente de puestos operativos como albañilería, carpintería, plomería (Siliceo, 2002). En general un buen programa de adiestramiento incluye modelamiento, práctica, retroalimentación y evaluación. En el modelamiento los “expertos” realizan el trabajo siendo observados por los “aprendices”. Posteriormente, los aprendices practican la labor y son retroalimentados y evaluados por los expertos para que el trabajo se realice de forma adecuada.

Rotación de puestos. Consiste en que un trabajador labore en diversos departamentos o áreas de la organización o en otros puestos dentro del mismo departamento. La ventaja que representa éste método es que los trabajadores desarrollan una amplia red de contactos en la organización, además de que adquieren nuevas habilidades.

2.1.4.1.2. Externos al Lugar de Trabajo

Autoinstrucción. Responde a cualquier técnica en la que es el propio usuario quien establece el ritmo de aprendizaje sin la presencia de un instructor. El método más conocido de autoinstrucción es la *instrucción programada*, que consiste en dividir los materiales a estudiar en porciones individuales, cada uno de los cuales contiene información, una pregunta por responder y la respuesta a la pregunta planteada en el cuadro anterior. También incluye retroalimentación inmediata a los participantes (Spector, 2002).

Instrucción audiovisual. Se emplean videos, cintas magnéticas, diapositivas o presentación computarizada de materiales con fines de capacitación. Actualmente, este tipo de presentaciones multimedia han adquirido gran aceptación en los programas de entrenamiento, combinándose imágenes y texto con formato de libro con animaciones y fragmentos de sonido (Spector, 2002).

Simulaciones. Es una técnica donde se utilizan equipos o materiales especiales para representar una ejecución de tareas. Las personas deben de comportarse como si la situación fuese real, realizando las tareas tal y como las realizarían en la realidad. Esta técnica se emplea usualmente para enseñar a los individuos a utilizar equipo como automóviles o aeroplanos.

De igual forma, Siliceo (2006) propone los siguientes métodos de capacitación externos al lugar de trabajo:

Conferencia clase-formal. En éste método el instructor posee toda la parte activa generándose una exposición unilateral, pues no permite la participación de los capacitandos. Es una técnica válida y eficiente pues la no participación permite el flujo de la información sin interrupciones.

Conferencia con participación. Al igual que en la técnica anterior, consiste en una exposición unilateral; sin embargo, aquí se deja espacio para que los capacitandos realicen preguntas abiertas, planteen dudas y generen discusiones. Esto se puede hacer al final o al principio de la exposición.

Congreso. Consiste en una reunión formal de varias personas o grupos con la finalidad de tratar un tópico determinado. Su sentido es congregar y reunir.

Método del caso. Se presenta un problema o caso ante un grupo con la finalidad de que éste sea analizado, discutido y para que se apliquen los conocimientos por parte del grupo hacia la resolución del problema o caso.

Dramatización. Está técnica recibe múltiples denominaciones, tales como dramatización, juegos de representación, juego de roles, *role playing*, *psicodrama* y otros. La premisa básica de ésta técnica consiste en que los participantes representen situaciones específicas de la vida en el trabajo. Su objetivo es el desarrollo de habilidades interpersonales.

Métodos auxiliares de la capacitación. Siliceo (2006) señala que los medios auxiliares de la capacitación son instrumentos y fuentes de desarrollo que facilitan el proceso de comunicación. Indica además ciertos componentes que deben cumplir las aulas para hacer más eficiente el proceso de capacitación. La tabla 1 ilustra los auxiliares de la capacitación y las características que deben cumplir las aulas.

Auxiliares gráficos	Situación y organización física de las aulas
Pizarrón	Adecuada ventilación
Rotafolio	Luminosidad del aula
Franelógrafo	Limpieza del local
Gráficas y pósters	Funcionalidad: 1. Ubicación 2. Dimensiones 3. Distribución 4. Conexiones eléctricas suficientes 5. Material y equipo necesario 6. Otras...
Cuadernos para escritura y otros apoyos	
Proyección de videos, películas e imágenes	
Videocaseteras, video láser y proyector de cine	
Proyector de transparencias y filminas	
Retroproyector, proyector al hombro o proyector de acetatos	
Circuito cerrado de televisión	

Tabla 1. Auxiliares gráficos en el proceso de capacitación, situación y organización de las aulas.

2.1.4.2. Evaluación de Programas de Capacitación

Una vez que se determinen los contenidos del programa y se hayan escogido los métodos de capacitación, es pertinente llevar a cabo el curso. Terminado el curso se debe evaluar a través de una encuesta el éxito del programa y el grado de asimilación del alumno, sirviendo esto como base para determinar futuras necesidades de capacitación (Siliceo, 2006). Landy y Conte (2005) afirman que “la evaluación de la capacitación implica la recolección sistemática de información descriptiva y de juicio que puede usarse para tomar decisiones efectivas de entrenamiento. Tales decisiones incluyen la selección, adopción, modificación y la evaluación financiera de diversas actividades de capacitación” (p. 316).

La evaluación de la capacitación generalmente se mide con base en cuatro criterios o niveles para determinar el éxito del programa. Estos son *criterios de reacción* (Nivel 1), *criterios de aprendizaje* (Nivel 2), *criterios conductuales* (Nivel 3) y *criterios de resultados* (Nivel 4) (Landy y Conte, 2005). Dichos criterios están basados en el modelo de cuatro niveles propuesto por Kirkpatrick (1991), quien los plantea de la siguiente manera pensando en la evaluación como aquello que determina la efectividad de un programa de entrenamiento:

1. Criterios de reacción. El primer paso en el proceso de evaluación consiste en medir la reacción de los participantes hacia un curso determinado, es decir cómo se sintieron después de asistir a un programa. Básicamente la reacción a un programa puede definirse como el grado en que los capacitandos disfrutaron el programa de entrenamiento. Cabe destacar que en ésta fase no se mide ningún aprendizaje, siendo éste criterio el más fácil de medir.
2. Criterios de aprendizaje. Es importante conocer la reacción de una persona hacia un programa; no obstante, esto no asegura que haya sucedido el aprendizaje. Los criterios de aprendizaje indican lo que el participante aprendió durante el curso de capacitación en términos de habilidades y conocimientos adquiridos en el programa. Dichas habilidades y

conocimientos se evalúan al final del curso por medio de una prueba escrita (Kirkpatrick, 1991).

3. Criterios conductuales. Estos criterios miden qué tan bien las conductas aprendidas durante el curso se transfieren al trabajo. Evalúan qué tan bien las personas aplican en el trabajo las cosas que se les enseñaron (Spector, 2002; Landy y Conte, 2005).
4. Criterios de resultados. Indican los resultados posteriores al curso que significarán una mejoría y un cambio en el puesto de trabajo. Se utiliza para determinar si la capacitación surtió los efectos deseados en términos del planteamiento de las siguientes cuestiones: ¿qué grado de motivación hay?, ¿las quejas se redujeron?, ¿cómo se abatieron los costos?, ¿en qué aspectos se ahorro? Cabe destacar que tanto los criterios conductuales como de resultados pertenecen al nivel de desempeño, pues se orientan en lo que sucede en el trabajo (Siliceo, 2006).

Marco legal de la capacitación. El Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en sus enunciados generales los derechos a los cuales los trabajadores son acreedores por su labor. Incluye horas de trabajo, días de descanso, salarios y las contraprestaciones que los patrones tienen obligación de dar con el fin de salvaguardar los patrimonios y bienes sociales de los trabajadores y de sus familiares. Puntualmente en la fracción XIII de dicho Artículo es donde se señala que las empresas, sin importar cuál sea su actividad, poseen la obligación de capacitar y adiestrar a sus trabajadores. Igualmente, en el Artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo es donde se habla de los planes y programas donde deben llevarse a cabo las acciones de capacitación y adiestramiento (Siliceo, 2006).

Una vez que se han analizado de forma puntual las funciones del psicólogo en la organización, resulta pertinente aproximarse a la definición, estructura y comportamiento de las organizaciones para lograr una mayor comprensión del individuo en dicha organización. En el próximo capítulo se hablará de la organización, la estructura y las teorías que giran alrededor de ésta.

CAPÍTULO 3. LA ORGANIZACIÓN

3.1. Características Generales de la Organización

El ser humano no vive en aislado, por el contrario, interactúa de forma continua con sus semejantes (Chiavenato, 2004). Indudablemente el hombre es incapaz de cubrir todas sus necesidades de manera individual, debido a que carece de la capacidad, tiempo, fuerza y perseverancia necesarios; por tal motivo, requiere del apoyo de los demás. Cuando varias personas toman conciencia de que deben de coordinar sus actividades para conseguir lo que por sí solos no podrían, en ese momento se puede hablar de una organización (Grados, 2003).

Para hablar propiamente del concepto *organización*, se deben de tomar en cuenta diversos aspectos que son de suma importancia: a) el concepto que sustenta la idea de organización, el cual implica la coordinación de esfuerzos cuyo objetivo es la ayuda mutua; b) el concepto de organización implica la coordinación de actividades para alcanzar objetivos comunes; c) al efectuarse la coordinación de actividades, debe de considerarse la división del trabajo; d) se necesita una “jerarquización de la autoridad” para coordinar a los individuos y e) la organización se refiere siempre a “estructurar las funciones” (Grados, 2003).

Se puede hablar de la presencia de una organización cuando existen personas: a) capaces de comunicarse, b) actúan conjuntamente y c) desean obtener un objetivo en común; esto es, las organizaciones se forman para superar las limitaciones individuales. Desde éste punto de vista, una organización es un sistema de actividades “intencionalmente coordinadas” formada por dos a más personas de quienes es indispensable su cooperación para el funcionamiento de la misma, además de que también puede concebirse como una entidad social; es decir, como una sociedad en miniatura en donde el trabajo es dividido entre cada una de las personas que laboran ahí para alcanzar resultados deseables. Generalmente el tipo de personas que coexisten en las organizaciones son de dos tipos: “líderes” y “subordinados” (Chiavenato, 2002, 2004).

Las organizaciones son una de las más complejas y notables instituciones sociales que el ser humano ha construido. Las de hoy difieren de las de antaño y posiblemente, en un futuro lejano las organizaciones presentarán diferencias mucho mayores. Las organizaciones modernas aparecieron como consecuencia de los cambios experimentados en la humanidad producto del crecimiento y desarrollo de los sistemas sociales a partir de la Revolución Industrial (1760-1885). En este sentido, las sociedades modernas han creado entidades organizativas como una respuesta a los problemas y a las necesidades sociales y económicas del hombre moderno; todo esto a través de la coordinación e integración de recursos humanos y tecnológicos; es decir, mediante el trabajo humano organizado y tecnificado. El objetivo primordial de las organizaciones de trabajo en general, pudiendo ser estas: hospitales, fábricas, comercios, instituciones de enseñanza e investigación, agencias de gobierno o de servicio público, es la producción de bienes y servicios materiales o inmateriales. Cabe destacar que dichas organizaciones varían en cuanto a tamaño, estructura, actividades y tecnologías para producir bienes o servicios vendidos y distribuidos a mercados y consumidores distintos (Castaño, 1984; Chiavenato, 2004).

La moderna sociedad se caracteriza por estar compuesta de organizaciones, de las cuales el ser humano depende en gran medida para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar su salario, curar sus enfermedades, así como para obtener bienes y servicios materiales o inmateriales como se señaló con anterioridad. Las organizaciones se consideran unidades sociales –o agrupaciones humanas– “intencionalmente construidas” o reconstruidas para lograr objetivos concretos (Chiavenato, 2004), siendo éstos los ejes, algunas veces de carácter económico y estrictamente utilitarios, a partir de los cuales las organizaciones existen (Castaño, 1984). En términos generales, las organizaciones son creadas con propósitos definidos, buscan alcanzar objetivos; además son susceptibles al cambio, pues se reestructuran y redefinen en la medida en que los objetivos son cumplidos de forma planeada y encuentran mejores medios para obtener menores costos y esfuerzos (Chiavenato, 2002).

Ahora bien, las organizaciones han sido definidas por diferentes autores en momentos históricos igualmente distintos y en lugares distintos; por tal razón las definiciones han sido diversas a la par que las organizaciones han experimentado una evolución histórica (Rodríguez, 1999b). Desde esta óptica, se exponen algunas definiciones para comprender de manera más amplia el concepto de organización.

Spector (2002) indica que el término *organizaciones* hace referencia a todas aquellas agencias de gobierno o compañías privadas dedicadas a producir bienes y servicios. Estos bienes y servicios pueden ser automóviles, ropa, aparatos de electrónica, comida, mobiliario, servicios de salud, entre otros. Dichas organizaciones pueden emplear cientos o miles de personas y dirigirlos puede resultar difícil.

A su vez Gibson, Ivancevich y Donnely (2001, p. 5) consideran a las organizaciones como "...entidades que permiten a la sociedad perseguir logros que no se pueden obtener por individuos actuando solos"... "una organización es una unidad coordinada que consiste de por lo menos dos personas quienes trabajan hacia una meta o metas en común". En este sentido, una organización puede concebirse como un sistema social que se debe de estudiar para lograr comprender el comportamiento individual.

Finalmente, Castaño (1984) define a la organización "...como un sistema integrado por varios conjuntos de elementos que interactúan constantemente y que su presencia, características y comportamiento están encauzados hacia el logro de ciertos objetivos, o cuando menos teóricamente, deberían encauzarse hacia el logro de los mismos. En este sentido las organizaciones son sistemas intencionales" (p. 17).

A la luz de estas definiciones expuestas con anterioridad, se puede enunciar que una organización es un sistema social en miniatura, en el cual existen personas que son capaces de comunicarse, actúan en conjunto y persiguen objetivos afines. Asimismo, para que la organización exista se deben de conjugar

una serie de elementos para su funcionamiento; por ejemplo la coordinación de actividades, una jerarquización de autoridad y la división de funciones o de tareas. Ahora bien, estos elementos se logran gracias a una estructura que sustenta a toda organización, la cual puede ser de dos tipos: *estructura formal* y *estructura informal*. A continuación se ilustra en qué consisten dichas estructuras.

Estructura Organizacional. Toda organización posee una estructura que la respalda y que sin ella sería imposible su funcionamiento. La estructura suele concebirse como el “esqueleto” o “armazón” que sustenta la división de áreas, departamentos, tareas, autoridades, líneas de mando y responsabilidades en la organización. En general se distinguen dos tipos de estructuras: *formales* e *informales*. Las primeras se representan de forma escrita mediante *organigramas*, también conocidos como *cartas o gráficos de organización*, que consisten en gráficas, constituidos por cuadros y líneas que representan la división de funciones en distintas áreas, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad y los jefes de cada grupo de empleados (Grados, 2003). Usualmente, el tipo de estructura más conocida es la jerárquica o piramidal, donde se ubican en la punta los altos mandos, los mandos intermedios en la zona central y los trabajadores en la base. A su vez, en la estructura formal siempre van a existir dos tipos de personal: el “personal de línea” que es quien colabora en el logro de los objetivos de la organización y el “personal de *staff*”, quien es el responsable de apoyar al personal de línea para alcanzar dichos objetivos (Rodríguez, 1999b).

Por otra parte, la estructura informal surge a partir de la formal y se puede representar con *sociogramas* realizados a partir de técnicas de observación del comportamiento real de los individuos. No obstante, al referirse a la estructura en una organización, siempre se aludirá a la estructura formal ya que por medio de ésta se delimitan los puestos por áreas de trabajo, la departamentalización, niveles jerárquicos, los centros de autoridad y decisión, así como las normas y procedimientos que los individuos requieren para su conducta y trabajo (Castaño, 1984). Asimismo, al igual que existen la estructura formal e informal en la

organización, también existen organizaciones formales e informales. A continuación se exponen cada una de ellas.

Tipos de organización. Davis y Newstrom (2003) proponen que las organizaciones se pueden clasificar en dos tipos: *organizaciones informales* y *organizaciones formales*. Las primeras surgen de manera espontánea mientras que las segundas son premeditadas para cumplir objetivos específicos. En lo que corresponde al primer tipo de organización, el interés por el estudio de las organizaciones informales emergió a raíz de los estudios llevados a cabo en la planta Hawthorne de la *Western Electric Company* realizados por Elton Mayo y su equipo. En estas investigaciones se demostró que los grupos informales como una red de relaciones sociales y personales surgían de manera espontánea, no siendo requeridos por la organización formal (véase capítulo 1). Puede decirse que la organización informal es una red de relaciones sociales y personales que surge de manera “espontánea” entre las personas y que no es requerida por una organización formal, sin embargo complementa a ésta última; además de que sus objetivos no son explícitos como en las organizaciones formales (Rodríguez, 1999b). Este tipo de organizaciones se caracterizan por las personas, la proximidad y amistad que se puedan establecer entre éstas y sus relaciones, siendo su premisa básica el “poder informal” que reside en la persona, el cual es otorgado por los miembros del grupo, ya que proviene de colegas y suele ser más inestable que la autoridad formal. Depende de los sentimientos de las personas. De este modo, en las organizaciones informales siempre se dará la presencia de un *líder informal* quien posee mayor *estatus* en el grupo. Cabe destacar que las organizaciones informales son pequeñas y siempre se mantienen bajo los límites de las relaciones personales, a diferencia de las organizaciones formales, las cuales crecen continuamente.

En general, se pueden distinguir tres tipos de organizaciones informales: *horizontales*, *verticales* y *mixtas*. Las primeras se refieren al conjunto de miembros del mismo nivel jerárquico que laboran en diferentes áreas de trabajo. Las segundas se constituyen por grupos formados por miembros que pertenecen a

niveles jerárquicos diferentes, y finalmente, las mixtas hacen referencia a grupos formados por miembros que pertenecen a departamentos y niveles jerárquicos distintos (García, 1999). En síntesis puede decirse que las organizaciones informales del tipo que sean, cumplen funciones específicas dentro de la organización formal. Por ejemplo, aligeran la carga de trabajo de los administradores, mejoran el sistema, confieren satisfacción y estabilidad a los grupos de trabajo, constituyen un canal útil de comunicación, fomentan la cooperación y finalmente, constituyen una válvula de seguridad de los trabajadores dando salida a sus problemas y frustraciones. No obstante, presentan también algunas desventajas como por ejemplo; operan sin el control de los administradores, desarrollan actitudes negativas, provocan conflictos interpersonales e intergrupales y fomentan la resistencia al cambio (Davis y Newstrom, 2003).

Por otro lado, se encuentran las organizaciones formales, las cuales surgen de manera premeditada tratando de conseguir objetivos en común en función de sus necesidades. Poseen metas planificadas y están establecidas oficialmente (Rodríguez, 1999b). En el caso de este tipo de organizaciones el poder reside en el puesto, el cual se respalda en una autoridad “institucional”, a diferencia de las organizaciones informales en donde el poder es “personal”. Este tipo de organizaciones se clasifican según su duración en dos tipos: *permanentes* y *temporales*. Las *organizaciones formales permanentes* se integran a través de estructuras previstas reflejadas de forma escrita en organigramas de la organización donde se representan los grupos directivos, departamentos, división de funciones, áreas, etc. Por su parte, las *organizaciones formales temporales* se integran para desarrollar acciones puntuales para resolver problemas y hacer frente a determinadas situaciones (García, 1999; Davis y Newstrom, 2003).

A la luz de estas consideraciones generales, puede decirse que las organizaciones tanto formales como informales cumplen determinadas funciones. Con respecto a la organización, se convierten en un medio eficaz para la coordinación e integración de tareas, ayudan a la generación de ideas, realización

de tareas complejas, toma de decisiones, comunicación, gestión y control. En lo que respecta a los individuos, satisfacen necesidades psicológicas y sociales, reducen la inseguridad, ansiedad y confirman la identidad y la autoestima (García, 1999).

3.2. Teorías Organizacionales

Las teorías organizacionales se han creado para explicar las diversas dimensiones de la organización, ya sea desde el punto de vista administrativo, social o psicológico. Estos paradigmas no se consideran ni correctos ni falsos, sino permiten vislumbrar los distintos tipos de organización (Rodríguez, 1999c; Castaño, 1984); además de que constituyen un instrumento para la descripción de sus características, rasgos distintivos, estructura y funcionamiento, considerándose siempre el estudio de aspectos referidos a la interrelación entre las personas y las organizaciones y la relación entre las personas y la tecnología en las organizaciones. En este sentido, se distinguen cuatro teorías consideradas como las más representativas en el estudio de las organizaciones: teoría burocrática, la teoría X/Y de McGregor, teoría de los sistemas sicotécnicos y la teoría del sistema abierto (Spector, 2002).

Teoría Burocrática. Los estudios pioneros de la teoría burocrática pueden hallarse en las obras del sociólogo alemán Max Weber (1864-1920) a finales del siglo XIX. Weber halló que la sociedad se caracterizaba por la existencia de una burocratización; es decir, la expansión de la organización burocrática a todo tipo de organizaciones: la iglesia, los partidos políticos, las asociaciones voluntarias, entre otras. En relación a esto, Weber pretendía mostrar que la organización burocrática era una solución a los problemas que se presentan en las organizaciones modernas bajo el postulado de las formas de autoridad y dominación (Rodríguez, 1999c). En este sentido, Weber proponía que la organización como un sistema racional con un funcionamiento ordenado y eficiente (Spector, 2002), como un “sistema ideal”, se encuentra integrada por tres tipos de criterios básicos: la estructura organizacional, la estructura de mando y

las relaciones impersonales. De acuerdo con Rodríguez (1999c), dichos criterios básicos consisten en lo siguiente:

1. Estructura organizacional. La organización debe estar estructurada en la división de una serie de tareas o actividades para alcanzar las metas de la organización. Consiste en dividir el trabajo bajo el parámetro de los distintos puestos especializados, lo cual significa que nadie realiza todo el trabajo de la organización.
2. Estructura de mando. La mayoría de las organizaciones se estructuran de manera jerárquica en relación a la autoridad (existe una estructura de mando y subordinación). En este sentido, un cierto número de subordinados deberán reportar a sus superiores, conociéndose esto como “ámbito de control”. Asimismo, todos los miembros de la organización, no importando su posición, han de seguir las reglas preestablecidas y categorizadas por escrito, lo cual facilitará la delimitación de actividades, es decir la “delegación de la autoridad”.
3. Relaciones impersonales. En relación al personal, se dice que éste debe de separar su vida privada del ámbito profesional. En este sentido, los empleados se deben de someter a las normas de la organización desarrollando todas las actividades que les sean requeridas.

De acuerdo con Rodríguez (1999c), el enfoque burocrático supone una mayor rapidez, impersonalización, continuidad, consenso, precisión y predicción; no obstante, como “modelo ideal de organización” es imposible realizarse, debido a que resulta imposible eliminar las influencias *extraorganizacionales* sobre la conducta de los empleados. Asimismo, se posee un alto grado de alineamiento sobre los empleados, relegando su autonomía, espontaneidad y libertad. Finalmente puede decirse que como tipo ideal de organización, no será capaz de afrontar con éxito los cambios bruscos generados en el medio.

Teoría X/Y de McGregor. La teoría X y teoría Y de McGregor es un enfoque que consiste en el estudio de las relaciones humanas, enfocándose en la interacción entre supervisores y subordinados. La idea central de esta perspectiva

consiste en que los conceptos y actitudes de los supervisores respecto a sus subordinados determinarán el enfoque administrativo de la organización, además de la conducta de éstos últimos. En este sentido, se puede indicar que si un supervisor no confía en sus subordinados, éste supervisará estrechamente el trabajo de éstos, por lo cual, los subordinados perderán confianza en sí mismos requiriendo siempre de la presencia del supervisor (Spector, 2002).

La teoría X representa la concepción más tradicional del papel del administrador y la naturaleza de los subordinados, constituyendo un conjunto tradicional de supuestos sobre las personas. Bajo este encuadre el administrador es el responsable de manejar los elementos humanos, debiendo dirigir las actividades de sus subordinados y de los elementos no humanos, (e.g., dinero, máquinas y herramientas). Al trabajador se le considera como perezoso, se inclina a hacer lo menos posible en su trabajo, se resiste al cambio, detesta las responsabilidades, es poco brillante, carece de motivación y es indiferente a los objetivos organizacionales, considerándosele egocéntrico. Al trabajador promedio no le gusta trabajar y evita el trabajo cuando le es posible. En consecuencia, los administradores pueden adoptar una de dos estrategias: el “método duro”, mediante el cual existe dominación, coerción, control, amenazas y una supervisión estrecha para lograr resultados satisfactorios. Esto produce resistencia de los empleados, conductas contraproducentes y resultados limitados. Por otra parte, los administradores pueden optar por el “método suave” mediante el cual el administrador se inclina por una conducta más flexible que busca evitar conflictos entre los subordinados; no obstante se corre el riesgo de que se produzcan resultados ineficientes (Spector, 2002; Davis y Newstrom, 2003).

En lo que respecta a la teoría Y, McGregor señala que ésta contiene el concepto administrativo que los gerentes deberían emplear, pues se traduce en empleados más satisfechos y organizaciones más eficientes. Esta perspectiva concibe al administrador como el responsable de coordinar más no de dirigir los elementos humanos y no humanos de la organización. En este encuadre, los trabajadores son elementos con capacidad, no personas desmotivadas; asimismo

las personas no son naturalmente holgazanas, sino que se han vuelto así como producto de experiencias pasadas en organizaciones menos progresistas. Por tal razón, la labor del administrador consiste en establecer las condiciones necesarias y favorables de trabajo para que los trabajadores puedan alcanzar sus metas y objetivos mediante la eliminación de obstáculos, proporcionando siempre ayuda y orientación e insistiendo siempre en la autonomía de los empleados. Si el administrador proporciona las condiciones favorables, el trabajo se volverá tan natural como las actividades recreativas, el reposo y la relajación. En síntesis, bajo esta teoría la labor del administrador consiste en propiciar un entorno favorable para que las personas puedan liberarse en el trabajo, aunque la mayoría de las veces llegar a la teoría Y puede resultar un proceso lento, pues la mayoría de las personas han tenido experiencias previas bajo los postulados de la teoría X (Davis y Newstrom, 2003).

Teoría de los Sistemas Sociotécnicos. El modelo sociotécnico tiene sus orígenes en el ensayo realizado por E. L. Trist y Bramforth hacia el año de 1951 producto de las investigaciones realizadas en el Instituto de Tavistock en la Gran Bretaña (Spector, 2002). La idea central de la perspectiva sicotécnica consiste en concebir a la organización, o a un segmento de ella, como una combinación de tecnología (la parte técnica o tecnológica) y simultáneamente, como un sistema social (humano-social y motivacional) que se influyen de forma recíproca (Rodríguez, 1999c). Por un lado se encuentra la parte técnica o tecnológica como las características de las tareas, el trabajo, las máquinas, herramientas, equipo y el medio ambiente de trabajo. Cabe destacar que la parte técnica determina en gran medida las características de las personas que la organización requiere, pudiendo ser estos: ingenieros, especialistas en tecnología computarizada o en su defecto, obreros (Chiavenato, 2002).

En el otro extremo, se encuentra la parte humano-social de la organización, la cual es indispensable para poder operar la tecnología. Se encuentra conformada por las personas, sus características físicas y psicológicas, las relaciones interpersonales que se establecen entre las mismas, los grupos, los

procesos de liderazgo, los procesos motivacionales, todo lo cual se consuma dentro de la organización formal e informal (Castaño, 1984; Chiavenato, 2002). De acuerdo con Chiavenato (2002), el sistema sociotécnico se encuentra integrado por tres subsistemas a saber:

1. Sistema técnico o de tareas. Se refiere al flujo de tareas y a la tecnología utilizada.
2. Sistema gerencial o administrativo. Implica la estructura organizacional, los procesos administrativos, el sistema de recompensas y castigos, la toma de decisiones y las políticas de la empresa. El sistema gerencial influye y está influido por los sistemas técnico y social.
3. Sistema social y humano. Se relaciona con la cultura organizacional, los valores, normas, la motivación, actitudes y con la satisfacción y necesidades personales. Este sistema incluye la organización formal e informal.

En términos generales puede decirse que el modelo sociotécnico concibe a la entidad organizativa como un conjunto de factores tecnológicos y humano-sociales que interactúan y se influyen constantemente. La característica primordial de este enfoque radica en que se enuncia que cualquier sistema de producción necesita una parte técnica (tecnología, máquinas, herramientas, condiciones de trabajo) y una organización del trabajo, la parte humano-social (personas con sus características físicas y psicológicas, actitudes, procesos motivacionales, relaciones que establecen entre estas) para su funcionamiento. Con esto se puede afirmar que la teoría sicotécnica sirve como un instrumento conceptual de gran ayuda para estudiar el funcionamiento de las organizaciones, así como para adecuar y vaticinar los sistemas tecnológico y humano (Castaño, 1984).

Teoría del Sistema Abierto. Esta teoría constituye un antecedente de los enfoques de la teoría general de los sistemas desarrollada por el biólogo Ludwig Von Bertalanffy y de la teoría de la información o cibernética, a partir de las cuales se llega a una concepción social de la organización (Rodríguez, 1999c). En cuanto a la teoría de general de los sistemas, Chiavenato (2002) señala que las organizaciones se consideran como sistemas abiertos integrados por un conjunto

de elementos relacionados de forma dinámica y que se encuentran integradas por cuatro elementos esenciales:

1. Entradas o insumos (*inputs*). Todo sistema recibe entradas o insumos del ambiente circundante. Las entradas proporcionan al sistema recursos necesarios para su alimentación y nutrición.
2. Procesamiento u operación. Es el núcleo del sistema, pues transforma las entradas en salidas o resultados.
3. Salidas o resultados (*outputs*). Son el producto de la operación del sistema. Mediante estas salidas, el sistema envía el resultado al ambiente externo.
4. Retroalimentación (*feedback*). Es la acción que las salidas ejercen sobre las entradas para mantener el equilibrio del sistema. La retroalimentación, constituye una acción de retorno que sirve para lograr que el sistema funcione dentro de determinados límites.

A partir de estos planteamientos, se puede afirmar que la organización se considera como un modelo genérico de sistema abierto. El sistema abierto se encuentra en frecuente contacto con el ambiente o entorno y adquiere un estado de equilibrio en la medida en que mantiene su capacidad de transformación de energía o trabajo. De este modo, el entorno rodea siempre al sistema y le proporciona los recursos para que subsista; además de que por medio de éste es permisible establecer una taxonomía de los sistemas. En este sentido, los sistemas se pueden clasificar en cerrados o abiertos en la medida en que se relacionan con el entorno. Los *sistemas cerrados* tienen pocas entradas (*inputs*) y pocas salidas (*outputs*) del ambiente. Por su parte, los *sistemas abiertos* tienen mayor número de entradas (*inputs*) y mayor número de salidas (*outputs*), dependiendo en gran medida del ambiente externo. Este último tipo de sistema debe recibir suficiente cantidad de recursos para mantener las operaciones y posteriormente exportar al ambiente los productos transformados para continuar el ciclo (Chiavenato, 2004).

En términos generales puede decirse que la teoría general de los sistemas plantea un modelo conceptual, mediante el cual se analiza y sintetiza simultáneamente a una organización en un ambiente complejo y dinámico, lo que permite a su vez conceptualarla como un modelo genérico de sistema abierto. Desde esta óptica, las partes de una organización se muestran como subsistemas interrelacionados dentro de un microsistema (Chiavenato, 2004).

En la teoría del sistema abierto, existe una interdependencia entre las partes y su interacción permanente con el entorno. Desde ésta óptica, la organización es considerada como un sistema abierto (Rodríguez, 1999c), idea que proviene de las ciencias naturales que consideran a los seres vivos, como plantas, animales, bacterias y virus como sistemas abiertos, modelo propuesto por Katz y Khan (1978) basado en la teoría de los sistemas (Spector, 2002). Según Chiavenato (2002, 2004), la teoría del sistema abierto es más amplia y compleja que la teoría de los sistemas, enunciando que la organización posee las siguientes características típicas de un sistema abierto:

1. Importación-transformación-exportación de energía. La organización obtiene insumos del ambiente, de otras instituciones o personas. Procesa y transforma estos insumos en productos, servicios o fuerza laboral. Los sistemas abiertos siempre exportan sus productos o resultados (*outputs*) al ambiente.
2. Los sistemas son ciclos de eventos. Todo producto que la organización exporta hacia el ambiente sirve como una fuente para la repetición de actividades del ciclo. Toda organización tiene carácter cíclico.
3. Entropía negativa. Todas las organizaciones tienden al debilitamiento, desorganización, desintegración y finalmente a la muerte. Por tal motivo, toda organización debe detener el proceso entrópico, reabasteciéndose de energía para mantener indefinidamente sus estructura organizacional.
4. Estado de equilibrio y homeostasis dinámica. Todo sistema abierto procura mantener un intercambio de energía con el ambiente para evitar el proceso

entrópico. Los sistemas abiertos tienden a un estado de equilibrio que mantiene constantes el intercambio de energía.

5. Equifinalidad. Este principio propuesto por Ludwig Von Bertalanffy, enuncia que partiendo de diferentes condiciones, un sistema puede alcanzar el mismo estado final.
6. Límites y fronteras. Toda organización como sistema abierto, posee límites o fronteras; es decir barreras entre el sistema y el ambiente que definen el grado de acción.

En términos generales puede decirse que la teoría del sistema abierto concibe a la organización como un modelo genérico de sistema abierto, diferenciándose por poseer características propias de este tipo de sistemas como son: a) importación, transformación y exportación de energía, b) ciclos de eventos, c) entropía negativa, d) homeostasis, e) equifinalidad y f) límites y fronteras. Desde esta teoría se llega a una concepción social de la organización basada en la teoría de los sistemas, aunque considerada de un modo más amplio y complejo (Chiavenato, 2002; Rodríguez, 1999c).

Los supuestos que subyacen en torno a cada una de las teorías expuestas anteriormente desglosan las diferentes facetas de la organización desde un punto de vista socio-histórico, así como sus distintas concepciones, desde una óptica de corte administrativo, social o psicológico. Con base en lo anterior, se puede enunciar que las teorías organizacionales representan una forma de cómo las organizaciones deberían de funcionar, representando su estructura, funcionamiento, tecnología, recursos humanos y políticas, siendo visualizada desde una aproximación individual, grupal o sistémica (Rodríguez, 1999c). Una vez delimitadas las teorías más representativas de la organización, resulta pertinente ahondar en cómo se conciben y en qué consisten elementos como la filosofía, visión, misión y los objetivos en las organizaciones, estos últimos considerados como los ejes reguladores hacia donde se encaminan dichas entidades.

3.3. Objetivos Organizacionales

Una organización está conformada por una serie de elementos ordenados para alcanzar de forma planeada un objetivo determinado. Toda organización posee una finalidad. Por tal circunstancia, se deben de definir la filosofía, visión, misión, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los integrantes de los que dependen para alcanzar sus fines. Si la organización no posee una noción clara de cuáles son su filosofía, visión, misión y los objetivos, corre el riesgo de ir a la deriva estando obligada a aceptar lo que otros decidan y no lo que ésta determine (Chiavenato, 2004).

La filosofía en las organizaciones hace referencia a los supuestos y creencias de los administradores de como son las actividades y como deberían de serlo. Para establecer la filosofía, los administradores se basan en dos fuentes fundamentales: *las premisas de hechos* y *las premisas de valores*. Las primeras representan un punto descriptivo del mundo y de su funcionamiento. Las segundas se refieren a las creencias variables que tienen los administradores, dependiendo en gran medida de la persona. Asimismo, los administradores también poseen la responsabilidad de instaurar otros tres elementos en la organización. Estos son la visión, misión y los objetivos (Davis y Newstrom, 2003).

La visión se refiere a lo que la organización y sus miembros pretenden ser en un futuro posible y deseable. Para esto, se deben crear proyecciones acerca de dónde se pretende que las organizaciones lleguen y los posibles cambios experimentados en un futuro. Por su parte, la misión hace referencia al campo de negocios, los nichos de mercado a los cuales estará dirigida la organización, así como el tipo de clientes que tendrá. La misión debe de ser traducida en los objetivos. Finalmente, los objetivos resultan un poco más complejos, pues son descripciones concretas de los logros que la organización pretende conseguir en un periodo determinado. Existen muchas palabras para expresar los objetivos: meta, propósito, misión, estándar, directriz, blanco, cuotas de resultados. Estos términos designan un conjunto de sucesos que sus miembros consideran deseables para una empresa. Para lograrlos, la dotan de los medios y recursos

necesarios a través de tácticas, estrategias y operaciones concretas. Cabe resaltar que los objetivos individuales deben de fusionarse con los objetivos grupales; además de que también deben de fusionarse los objetivos de los altos mandos con los de los empleados, todo esto para alcanzar dichos logros (Davis y Newstrom, 2003; Chiavenato, 2002).

De acuerdo con Chiavenato (2002, 2004), el objetivo de toda organización es satisfacer las necesidades de los clientes: consumidores, usuarios, asociados o contribuyentes, por medio de la elaboración de un producto o la prestación de un servicio, mediante la producción de bienes o servicios materiales o inmateriales. Generalmente, los objetivos en las organizaciones suelen ser de carácter económico, y estrictamente utilitarios; pero también suelen ser de carácter social pues crean empleos, satisfacen necesidades de sus empleados, de sus clientes y proveedores (Rodríguez, 1999b; Castaño, 1984). Los objetivos aparecen en documentos oficiales: estatutos, actas de asambleas e informes anuales. En este sentido, las organizaciones satisfacen necesidades emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, etc.

De forma genérica, se pueden encontrar una serie de objetivos perseguidos por la mayoría de las organizaciones. Chiavenato (2004) clasifica los objetivos naturales de las empresas en cinco grupos:

1. Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad.
2. Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
3. Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
4. Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
5. Crear un ambiente en el que las personas puedan satisfacer sus necesidades básicas.

De la misma forma, el citado autor señala que los objetivos son:

...los puntos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos. Si la organización es un medio de lograr los fines mediante la

capacidad de los individuos, los objetivos son metas colectivas que representan aspectos socialmente significantes. Aunque muchas veces se representan como definidos por la acción, los objetivos también influyen en la actividad organizada, puesto que, al quedar bien establecidos, sirven como elemento vital en la legitimación de la acción (p. 30).

No cabe duda de que los objetivos constituyen un elemento central en las organizaciones, ya que éstas en la medida en que crecen y se desarrollan, los objetivos se van independizando y diferenciando de las personas que los crearon. El modelo de organización moderna se define como un proceso estructurado en el que los distintos individuos que la integran, interactúan para lograr objetivos comunes en la organización (Chiavenato, 2002). Asimismo, los objetivos no podrán delimitarse en ausencia de una filosofía, una visión y una misión. Todos estos elementos se encuentran ligados de forma estrecha debido a que como ya se revisó, la filosofía parte de las premisas de hechos y de valores, las cuales a su vez conforman la misión. Por su parte, la visión es una versión ampliada de la misión, mientras que los objetivos constituyen la misión de forma mucho más concreta (Davis y Newstrom, 2003).

3.4. Resumen del Capítulo

La organización moderna surgió a partir de los cambios sociales y tecnológicos experimentados a partir de La Revolución Industrial a finales del siglo XIX. Estos cambios tan acelerados provocaron que el hombre creara instituciones sociales más complejas donde se llevaba a cabo el trabajo humano cuyo resultado era la producción de bienes o servicios. Para esto se necesitó coordinar el trabajo de una gran cantidad de hombres, así como la manipulación y coordinación de las máquinas empleadas por los trabajadores, todo esto con la finalidad de alcanzar objetivos en común establecidos por los administradores cuya labor era mantenerse al servicio de la organización. Es así como se daría pie al surgimiento de la organización moderna como un sistema social en el cual existen personas capaces de comunicarse, persiguen objetivos en común y coordinan sus

actividades para el logro de dichos objetivos que generalmente son premeditados por los administradores.

A lo largo de la historia, la organización ha tratado de ser comprendida al margen de distintas teorías o paradigmas, estableciéndose categorías explicativas que permiten dilucidar las distintas fases de la organización, ya sea desde un punto de vista social, psicológico o administrativo, o desde un punto individual, social o sistémico, considerándose el estudio de sus elementos más importantes (e.g., recursos humanos, aspectos humano-sociales, aspectos motivacionales, recursos tecnológicos, estructura, funcionamiento). En este sentido, se pueden citar como teorías más representativas en el estudio de las organizaciones: *La Teoría Burocrática*, *La Teoría X/Y de McGregor*, *La Teoría de los Sistemas Sicotécnicos* y la más reciente aproximación, *La Teoría del Sistema Abierto*, cada una de las cuales aborda distintos aspectos y variables de la organización. Es así como se puede enunciar que el estudio de las organizaciones es un campo en constante cambio, pues dichas entidades se ven constantemente influidas por los cambios del entorno social en la medida en que se estructuran de forma continua recibiendo entradas (*inputs*) y salidas (*outputs*) del ambiente circundante, existiendo una retroalimentación (*feedback*) frecuente con dicho entorno.

Asimismo, podrá observarse que en la medida en que se presentan cambios tecnológicos, las organizaciones también son susceptibles a experimentar el nuevo uso de tecnologías y en consecuencia el personal debe adecuarse al empleo de dichos instrumentos. La organización debe de coordinar esfuerzos mediante la existencia de una estructura formal plasmada en su filosofía, visión, misión y los objetivos que pretende lograr para evitar ir a la deriva. En síntesis, se puede enunciar que la organización es concebida como un sistema social y a la vez como un sistema técnico artificial que se encuentra en permanente contacto con el entorno. La organización siempre se mantendrá al margen de los cambios del entorno histórico-social para mantener su óptimo funcionamiento.

CONCLUSIONES

Del conglomerado de ciencias que existen según su objeto de estudio se encuentra la psicología que como disciplina social de conocimiento se define generalmente como la ciencia que estudia la conducta humana. Se considera una ciencia porque gran parte de sus investigaciones se corresponden con el uso del método científico, criterio fundamental para darle un lugar especial dentro de las ciencias experimentales. El campo de la psicología es tan amplio y complejo que se pueden encontrar problemas de índole biológicos o sociales y también profesionales de intereses y orientaciones teóricas diversas con un amplio espectro de aplicación, lo que a su vez genera áreas particulares de intervención en la sociedad. Sin embargo, no importando los intereses y la orientación teórica de los profesionales de la psicología, la prioridad de todo profesional y campo de acción es generar un mayor bienestar y calidad de vida humana.

La psicología al igual que todas las ciencias se ha visto influenciada por factores de tipo político, económico y social, de ahí que se han generado un sinnúmero de corrientes teóricas que conciben al ser humano de diferente manera, cada una con métodos particulares que generalmente se ajustan a la época en la que florecieron y al modelo o paradigma científico que predominaba en ese entonces. El análisis del desarrollo científico de la psicología desde la propuesta de Kuhn (2002), muestra que es una disciplina que se encuentra aun en un estado de pre-ciencia pues carece de un objeto de estudio consensualmente aceptado por los psicólogos de las distintas orientaciones teóricas al interior de la disciplina. No obstante, la diversidad teórica ha generado diferentes puntos de vista en relación a los “eventos psicológicos” planteando distintas soluciones, esto es, las teorías se definen entonces por su valor como aplicación en la solución de problemas sociales.

La concepción del trabajo a lo largo de la historia humana ha mostrado diferentes vías lingüísticas y distintas valoraciones. Desde el yugo, la pena y el dolor, como una actividad penosa e impuesta, hasta ser sinónimo de autorrealización, satisfacción y desarrollo personal como se concibe hoy día. Esto

muestra que el análisis histórico y de los modos lingüísticos constituye una herramienta analítica eficaz para un conocimiento más amplio del trabajo como actividad humana y como valor en la sociedad generando una concepción más amplia de dicha actividad para la psicología industrial/organizacional (I/O). La psicología I/O se desarrolló bajo el auge de la Revolución Industrial periodo que trajo un cambio en los modos de producción generándose el interés por el estudio de los procesos de producción. Todo esto trajo como consecuencia el nacimiento de la moderna organización como una sociedad en miniatura donde se necesitaron enormes cantidades de personas que debían trabajar de manera conjunta y coordinada donde se debía de mantener una interrelación entre la parte humana y la parte técnica. Debido a que se necesitó coordinar el trabajo de muchos obreros y la coordinación de éstos con la maquinaria, nacieron un conjunto de prácticas científicas y académicas dedicadas al estudio del obrero y a los modos de producción para aumentar la eficiencia en las nacientes organizaciones, interés inicialmente mostrado por ingenieros y otros profesionales tales como Babbage, Metcalfe, Towne y Frederick Winslow Taylor. Posteriormente los psicólogos Hugo Münsterberg, Walter Dill Scott y la psicóloga Lilian Gilbreth se orientarían hacia el estudio de estos procesos.

La psicología I/O surgió como una necesidad a los problemas que se presentaban en las organizaciones como resistencia al ritmo de trabajo, hostilidad, conflictos laborales, etc. (Braverman, 1975). Dos sucesos fueron fundamentales para el surgimiento, expansión y consolidación del campo. La Primera Guerra Mundial (1914-1918) y La Segunda Guerra Mundial (1939-1945) durante las cuales surgieron los métodos de selección, capacitación, entrenamiento, evaluación del desempeño, así como programas para hacer más eficiente y seguro el trabajo de los soldados norteamericanos en el campo de la aviación. Poco después estos métodos se expandieron a la mayoría de las organizaciones de la época. Simultáneamente el estudio de las organizaciones trajo consigo un conjunto de teorías para lograr una aproximación de esta entidad generándose distintos puntos de vista para su concepción como la aproximación social, la

psicológica y la administrativa, de ahí las teorías *X/Y* de *McGregor*, *teoría sicotécnica*, *teoría burocrática* y *teoría del sistema abierto*.

El campo de la psicología I/O es un campo en el cual interviene el psicólogo que como conocedor del comportamiento humano y poseedor de una serie de referentes conceptuales y habilidades metodológicas, incursiona en el estudio de las características de las personas, así como de las organizaciones con el propósito de evaluar, comprender, explicar y pronosticar el comportamiento tanto individual como grupal resolviendo diversos problemas en la industria como reclutamiento, selección, capacitación, adiestramiento y evaluación del desempeño del personal. Uno de los objetivos del presente trabajo fue efectuar una revisión teórica sobre las principales funciones que desempeña el psicólogo en el área industrial. El campo de la psicología I/O es un campo ecléctico y multidisciplinario, puede decirse que posee un enfoque administrativo que le impide a la psicología al igual que en los otros campos, demandarlo como campo propio debido a que como el objeto de estudio de la psicología es la conducta humana, su campo de acción debería de ser todo aquel en el que participe el ser humano, por lo que no existe un área definida de la psicología (García y Montoya, 2004). Quizá sea el campo que menos le corresponde a la psicología, puesto que no existen campos propios de la misma, sino campos con aplicación indirecta a través de la desprofesionalización, es decir mediante la aplicación del conocimiento psicológico a través de otro profesional o de un no profesional enseñando a los usuarios las técnicas psicológicas, siendo éstos los auto-prestarios de los servicios psicológicos.

En el caso de esta área de la psicología en nuestro país no se ha mostrado gran interés por el estudio sistemático de sus antecedentes históricos. El estudio riguroso de una ciencia requiere siempre del conocimiento de los antecedentes históricos de la misma, por lo que el análisis histórico puede dirigirse al estudio de personajes, épocas y acontecimientos, pero en el caso de la ciencia el estudio de la producción científica es de mayor relevancia (Aguilar y Vargas, 2010b). Desarrollar una línea de investigación histórica en el caso de la psicología I/O en

México fue el objetivo del presente trabajo debido a que es pertinente conocer los antecedentes de la misma para tomar como parámetro el desarrollo tecnológico en el ámbito internacional en comparación con el nacional y de este modo desarrollar líneas de investigación propias a las necesidades y problemas de nuestro país, pues se reconoce que este campo es el más precario en cuanto a desarrollo de investigación se refiere en comparación con otras áreas de la psicología en México. Por tal motivo, se sugiere comenzar por generar investigación de corte histórico para posteriormente consolidar esta área en el país partiendo del hecho de que la historia permite lograr una comprensión más amplia en el marco explicativo de cualquier disciplina. Ante esto se sugiere que la labor de los psicólogos mexicanos tanto estudiantes como docentes debe encaminarse a promover el área de la psicología I/O siguiendo los modelos de desarrollo mostrados por la Sociedad Mexicana de Psicología y por la Sociedad Mexicana de Análisis de la Conducta que son sinónimos de desarrollo en México y a nivel internacional.

El presente trabajo representa un esfuerzo en aras de lograr la consolidación científica y profesional de la psicología I/O en México a partir del desarrollo de una línea histórica de elementos históricos que inicialmente ya se habían tratado en otros escritos aunque de forma aislada. De esta manera, se juntaron los elementos que se fueron embonando en la primera línea del tiempo de la psicología del trabajo en nuestro país realizada de acuerdo a una búsqueda hemerográfica y bibliográfica según la investigación de los hechos del pasado que fueron recolectados e interpretados, experimentando una revaloración de acuerdo a las limitantes que presenta este campo en México y que de manera indirecta afectan el desarrollo profesional de los psicólogos dedicados a esta área. Por tal motivo, el presente trabajo representa una llamada de atención para los psicólogos mexicanos interesados en el área y a los investigadores del campo pidiéndoles que no olviden la relevancia del mismo como uno de los campos más promisorios de la psicología en cuanto a los ingresos que genera en el mercado de recursos humanos debido a las funciones que los psicólogos realizan en las organizaciones que les permiten a éstas funcionar de forma adecuada y al número

de egresados de la carrera de psicología que año con año deciden dedicarse al área.

Se espera que el presente trabajo constituya un punto de partida para futuras investigaciones en las que siempre se comienza por delimitar la parte del desarrollo histórico de cualquier disciplina, con la finalidad de poseer una visión más amplia de los hechos del pasado y de la producción científica para el marco explicativo de la psicología en el área del trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J. E. & Vargas, J. E. (2010a). *La enseñanza de la psicología aplicada a los escenarios organizacionales en México: análisis de los contenidos curriculares*. Notas: Boletín Electrónico de Investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. 6 (1), 57-88. Recuperado de http://www.conductitlan.net/notas_boletin_investigacion/77_la_ensenanza_de_la_psicologia_organizacional_en_mexico.pdf.
- Aguilar, J. E. & Vargas, J. E. (2010b). *La investigación en psicología organizacional en México: una revisión histórica*. Notas: Boletín Electrónico de Investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. 6 (1), 89-126. Recuperado de http://www.conductitlan.net/notas_boletin_investigacion/78_la_investigacion_en_psicologia_organizacional_en_mexico.pdf.
- Arenas, L. (2000). *La labor del psicólogo en la capacitación y adiestramiento técnicos*. Reporte de trabajo profesional para licenciatura en psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, FES Iztacala.
- Arias, L. F. & Heredia, V. (2004). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Blanch, J. (2006). El trabajo como valor en las sociedades humanas. En Garrido, A. (Coord.) *Sociopsicología del trabajo*. (pp.57-97). Barcelona: UOC.
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1996). *Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Bohlander, G., Sherman, A. & Snell, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. España: Thomson.
- Braverman, H. (1975). *Trabajo y capital monopolista: la degradación del trabajo en el siglo XX*. México: Nuestro Tiempo.
- Brom, J. (2002). El capitalismo. Fase mercantil o pre-capitalista e industrial o pre-monopolista. En Sierra, C. (Comp.) *Historia de nuestro tiempo a la luz de los especialistas*. (pp. 27-31). México: Esfinge.
- Buceta, M. (1991). La intervención conductual en el deporte de competición. En Buela-Casal, G. y Caballo, V. (Comps.) *Manual de psicología clínica aplicada*. Madrid: Siglo XXI.
- Bunge, M. (1998). *Ciencia, técnica y desarrollo*. México: Hermes.

- Cagigas, A. (2002). *Guía de viaje por una historia de la psicología. Sin Lugar de edición: De la Luz. Colección Universitas.*
- Caparrós, A. (1993). *Historia de la psicología.* Barcelona: Ediciones CEAC.
- Castaño, D. A. & Sánchez, G. (1978). *Problemas de la importación tecnológica psicolaboral en los países en desarrollo.* Revista Latinoamericana de Psicología, 10 (1), 71-82.
- Castaño, D. A. (1984). *Crisis y desarrollo de las organizaciones. Una aproximación al trabajo organizado.* México: Universidad Nacional Autónoma de México Dirección General de Publicaciones.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos.* México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos.* México: McGraw-Hill Interamericana.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo.* (11ªed. 5ªed. En español). México: McGraw-Hill Interamericana.
- De Cenzo, D. A. & Robbins, S. P. (2001). *Administración de recursos humanos.* México: Limusa Wiley.
- Delgado de Cantú. (2002). La Segunda Revolución Industrial y la economía mundial. En Sierra, C. (Comp.) *Historia de nuestro tiempo a la luz de los especialistas.* (pp. 37-40). México: Esfinge.
- De la Calle, M. C. & Ortiz de Urbina, M. (2004). *Fundamentos de recursos humanos.* España: Pearson Prentice-Hall.
- Díaz, J. M. (2005). La problemática en la historiografía de la psicología. En *Psicología, historia y subjetividad.* (pp. 15-48). México: Universidad Nacional Autónoma de México FES Iztacala.
- Escobar, B. C. & Aguilar, R. R. (2002). *Motivación y conducta: sus bases biológicas.* México: El Manual Moderno.
- García, J. M. (1999). El grupo en la organización. En Rodríguez, A. (coord.) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones.* (pp. 123-135) Madrid: Pirámide.
- García, A. (1996). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* México: Plaza y Valdés.

- García, L., Moya, J. & Rodríguez, S. (1997). *Historia de la psicología I. Introducción*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnely, J. (2001). *Las organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gómez, C. (1955). *La psicología del trabajo y sus realizaciones en México*. Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología.
- González, W. (1993). El realismo y sus variedades: el debate actual sobre las bases filosóficas de la ciencia. En Carreras, A. (Ed.). *Conocimiento, ciencia y realidad*. Zaragoza: SIUZ.
- González, E. y Montoya, S. (2004). *Psicología organizacional desde el enfoque interconductual*. Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, FES Iztacala.
- Gonzalo, L. (2003). *Introducción a la psicología. Una perspectiva histórica*. Madrid: Algaida Editores.
- Grados, J. A. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: El Manual Moderno.
- Grados, J. A. (2007). *La entrevista en las organizaciones*. México: El Manual Moderno.
- Gross, R. (1998). *La ciencia de la mente y la conducta*. México: El Manual Moderno.
- Guth, A. (2004). *Reclutamiento, selección e integración de recursos humanos*. México: Trillas.
- Harrsch, C. (2005). *Identidad del psicólogo*. México: Pearson Educación.
- Ivancevich, J. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jiménez, F. (1986). Historia, conceptos y teorías en psicología ambiental. En Jiménez, J. & Aragonés, J. (Comps). *Introducción a la psicología ambiental*. Madrid: Alianza Editorial.
- Jiménez, A. (1976). *Análisis experimental de la conducta aplicada al escenario industrial*. México: Trillas.

- Kantor, J. R. (1990a). *La evolución científica de la psicología*. México: Trillas.
- Kantor, J. R. (1990b). *Psicología Interconductual: Un ejemplo de construcción científica sistemática*. México: Trillas.
- Kirkpatrick, D. L. (1991). Evaluación del entrenamiento. En Craig, R. L. & Bittel, L. R. (Comps). *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal*. Asociación Americana para Entrenamiento y Desarrollo (ASTD). (pp. 107-132). México: Editorial Diana.
- Koppes, L. L. (1997). *American female pioneers of industrial and organizational psychology during the early years*. *Journal of Applied Psychology*, 82 (4), 500-515.
- Koppes, L. L. (2000). *Making the workplace better: A history of industrial and organizational psychology*. Manuscript in preparation for I. Weiner (Series Ed.), D. K.
- Kuhn, T. S. (2002). ¿Qué son las revoluciones científicas? En Conat, J. & Haugeland, J. (Comps.) *Thomas S. Kuhn. El camino desde la estructura. Ensayos filosóficos 1970-1993*. (pp.23-45). Barcelona: Paidós.
- Landy, F. J. (1997). *Early influences on the development of industrial and organizational psychology*. *Journal of Applied Psychology*, 82 (4), 467-477.
- Landy, F. J. & Conte, J. M (2005). *Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Leahey, T. H. (2005). *Historia de la psicología. Principales corrientes del pensamiento psicológico*. Madrid: Pearson Prentice-Hall.
- Marx, M. & Hillix, W. (1985). *Sistemas y teorías psicológicas contemporáneas*. Buenos Aires: Paidós.
- Morgan, C. (1987). *Breve introducción a la psicología*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Morgan. H. H. & Cogger, J. W. (1975). *El manual del entrevistador*. México: El Manual Moderno.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson Learning.
- Munduate, L. (1997). *Psicología social de la organización: las personas organizando*. Madrid: Ediciones Pirámide.

- Orihuela, M. (1993). *Las actividades del psicólogo en el área interna de una aerolínea*. Reporte de trabajo profesional para licenciatura en psicología. Universidad Nacional Autónoma de México, FES Iztacala.
- Pérez, R. (1991). *Ciencia, ética y sociedad*. México: El Colegio Nacional.
- Reyes, P. (1994). *Análisis de puestos*. México: Limusa.
- Ribes, E., Fernández, C., Rueda, M., Talento., M. & López, V. F. (1980). *Enseñanza, ejercicio e investigación de la psicología: un modelo integral*. México: Trillas.
- Ribes, E. (1982). *El conductismo: Reflexiones Críticas*. Barcelona: Fontanella.
- Ribes, E. (1990). *Psicología general*. México: Trillas.
- Rodríguez, A. (1999a). Psicología, trabajo y organización. En Rodríguez, A. (coord.) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. (pp. 23-35). Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, A. (1999b). La organización: concepto, tipos y estructuras. En Rodríguez, A. (coord.) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. (pp. 37-49) Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, A. (1999c). Paradigmas y modelos teóricos en psicología del trabajo y de las organizaciones. En Rodríguez, A. (coord.) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. (pp. 51-70) Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, M. A. & Jurado, S. (1986). *Las asociaciones profesionales de psicólogos en México*. *Revista Mexicana de Psicología*, 3 (2), 197-202.
- Rodríguez, M. L. & Posadas, A. (2005). *La psicología en el escenario del trabajo: una revisión*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 8 (2), 60-80. Recuperado el 13 de junio de 2011, de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/19263.html>.
- Russel, A. (1976). *Psicología del trabajo*. Madrid: Ediciones Morata.
- Ruiz, J. L. (1973). *Psicología industrial en el área metropolitana: métodos y medios actuales*. Tesis inédita de licenciatura en psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología.
- Sánchez-Barranco, A. (1991). *Historia de la psicología: sistemas, movimientos y escuelas*. Madrid: Pirámide.

- Siliceo A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa Noriega Editores.
- Spector, P. E. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Valderrama, P. & Jurado, S. (1985). *La psicología aplicada al estudio y tratamiento de la delincuencia en México (1920-1940)*. *Revista Mexicana de Psicología*, 2 (2), 176-187.
- Velasco, J. R. (2005). Lo nuevo y lo viejo en el devenir histórico de la psicología. En *Psicología, historia y subjetividad*. (pp. 121-139). México: Universidad Nacional Autónoma de México FES Iztacala.
- Wittig, A. F. (1981). *Introducción a la psicología*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- www.siop.org.
- Zarco, V., Rodríguez, A., & Martín, M. (2004). Introducción a la psicología de las organizaciones. La psicología en el estudio de las organizaciones y de la conducta laboral. En Rodríguez, A. (Coord.) *Psicología de las organizaciones*. (pp.19-40). Barcelona: UOC.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Addison Wesley Longman.