



UNAM IZTACALA

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

"Análisis de la actividad del psicólogo en las organizaciones"

T E S I N A
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A (N)

Iván Alexis Rubio Ángeles

Director: Mtro. Angel Corchado Vargas

Dictaminadores: Lic. Pablo Morales Morales

Lic. Lino Mauricio Contreras Vázquez

Aprobada
y
Revisada
[Firma]
14-ene-2013.



Los Reyes Iztacala, Edo de México,

2013



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.

*A Elizabeth, mi madre, por instigar
tan enfáticamente la utilidad de la formación académica.*

*A Juan mi tío por el apoyo brindado en la realización
de este escrito el cual fue definitivo para su conclusión.*

*A Naomi mi hermana con quien aprendí que
hay situaciones en la vida que por difíciles
que sean vale la pena recordarlas...*

ÍNDICE

Introducción.....	3
CAPÍTULO. 1. ORGANIZACIONES.....	4
1.1 Qué es una Organización.....	4
1.2 Características de Organización	7
1.3 Algunas Investigaciones	18
1.4 Desarrollo Histórico	20
CAPÍTULO 2. PSICOLOGÍA Y ORGANIZACION	27
2.1 Conceptos acerca de la Psicología Organizacional.	27
2.2 El Psicólogo dentro de las Organizaciones.....	35
TIC's, Organizaciones y Trabajo.....	49
CAPÍTULO 3. REFLEXIONES ACERCA DE LA ACTIVIDAD DEL PSICÓLOGO EN LAS ORGANIZACIONES	60
3.1 Preparación Académica del Psicólogo	60
3.2 Actividad Laboral	63
CONCLUSIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	70

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata acerca de la actividad del Psicólogo en las organizaciones. Dicho estudio pretende conocer, describir y analizar el trabajo llevado a cabo por el Psicólogo en distintas Organizaciones.

Al hablar de la sociedad podemos mencionar múltiples aspectos de la misma, sin embargo el más relevante desde el punto de vista psicológico son las personas, su comportamiento, cogniciones y forma de percibir el mundo, así como la manera en que estos aspectos interactúan.

En la sociedad los individuos interactúan constantemente, para poder hacerlo necesitan algún tipo de organización que regule esta interacción, la cual les permita no sólo convivir entre ellos, sino que además, les permita construir y contribuir para alcanzar metas colectivas efectiva y eficazmente.

Dependiendo de los objetivos perseguido por los individuos de un grupo serán las características de su organización y así mismo las características de las personas que integren dicha organización; aunado a esto se debe considerar las condiciones sociales y económicas las cuales afectarán también las características de la organización en cuestión.

Los cambios en las Organizaciones del Siglo XVI debido a los avances ocurridos durante la Revolución Industrial son comparables en importancia con los ocurridos actualmente como consecuencia de varios factores, uno de estos es el desarrollo en las tecnologías de la información. Presenciamos un evento de tal magnitud como lo fue el descubrimiento del fuego o la invención de la agricultura, los cambios son apreciables en la división del trabajo como en la *organización* del mismo.

La etapa formativa del Psicólogo es un preámbulo a la incursión en el mercado laboral, en este sentido la actividad dentro de las organizaciones son una opción viable, por lo cual un estudio como este puede ser de utilidad para todo Psicólogo que pretenda incursionar dentro de una organización.

1. ORGANIZACIONES

1.1. Qué es una Organización

Los humanos han vivido en comunidad con otros desde los orígenes más primigenios de nuestra especie. Es la capacidad de integrarnos como una entidad con un objetivo común lo que ha permitido a la humanidad formar civilizaciones y, de alguna manera, convertirse en lo que es hoy. Cuando uno va a tomar una clase, a trabajar o forma parte de un equipo de fútbol está siendo partícipe de una organización sin siquiera reflexionar en ello.

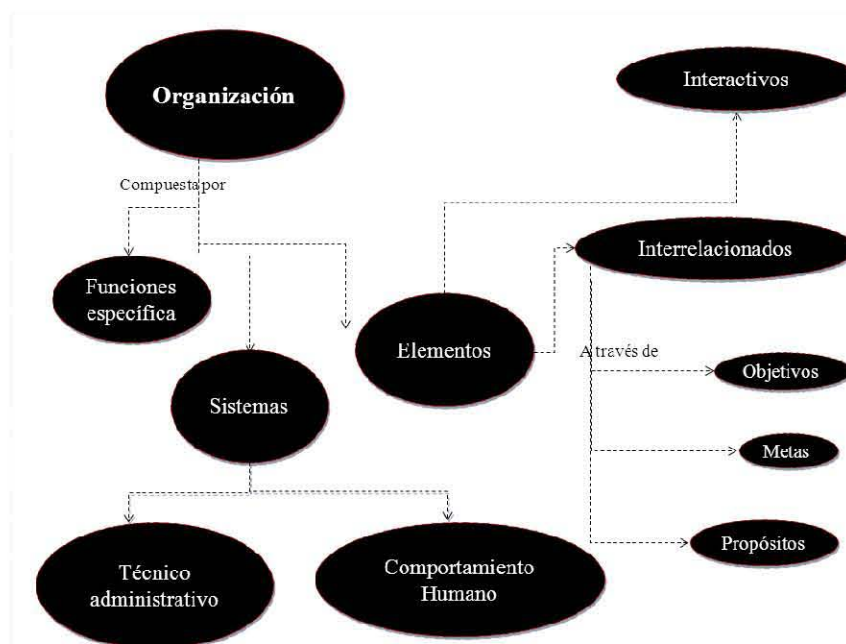
La satisfacción de necesidades es una de las razones para que los individuos se conformen en organizaciones. Anderson, Ones, Kepir y Viswesvaran (2002) señalan que dado el clima natural de los tiempos prehistóricos, los humanos encuentran valiosas las cantidades; primero integrándose como familias, luego, como tribus comenzaron a organizarse. Las primeras organizaciones fueron más variadas y diferentes en comparación con lo que pensamos como organización actualmente, aquellos que estudiaron el comportamiento e prescribieron intervenciones en esos grupos puede ser que no hayan sido psicólogos pero los líderes, jefes religiosos y machos alfa utilizaron sin duda principios psicológicos cuando diseñaron y guiaron sus grupos. La vida en grupo se convirtió en la norma, la naturaleza del trabajo para la supervivencia del grupo se volvió demasiado complicada para un sólo individuo.

Al convertirse la vida en grupo en norma, la pertenencia al mismo fue requerimiento obligado. Esta se debe en primer lugar a que los individuos dependen de los demás para satisfacer la mayoría de sus necesidades: comida, abrigo, satisfacción sexual y protección contra amenazas exteriores. La comunidad de intereses, valores y actitudes constituyen aspectos a reconocer en la atracción a cualquier grupo. En dado caso del que el grupo pierda estatus o prestigio, lo mismo pasa a las personas que pertenecen a él (Mann, 1995).

Montaño, Barba, y Soria (2004) definen una organización como dos o más personas que trabajan en colaboración y en conjunto dentro de unos límites identificables para alcanzar una meta u objetivo en común. Dentro de esta definición hay varias ideas implícitas: las

organizaciones están formadas por personas, las organizaciones dividen el trabajo entre sus miembros; y las organizaciones persiguen metas y objetivos compartidos.

Para Tejada (2010) una organización hace referencia a un ente social, construido y constituido intencionalmente para lograr objetivos mediante procesos productivos de sus miembros y elementos componentes. Desde la perspectiva de la función humana en la organización, los procesos productivos son una combinación del aporte individual (potencialidad, talento y competencia), el colectivo, la historia de la organización, los recursos disponibles y la historia y condiciones del entorno o contexto.



Obtenido de Faria (2005) y Tejada (2010)

A su vez las organizaciones tienen dos grandes subsistemas. Por un lado el Técnico-Administrativo, del que forman parte los factores de metas u objetivos, economía y finanzas, estructuras formales de organización, procesos administrativos (previsión, planeación, organización, gerencia, coordinación, control), cargos, tareas, información, políticas, normas y directrices. Por otro lado, el psicosocial o de comportamiento humano, el cual incluye dimensiones tales como necesidades, motivaciones, aspiraciones, valores, intereses, actitudes, percepciones, sentimientos y emociones, expectativas, relaciones personales, moral, clima, estilos personales, comunicación, organización informal, cultura (creencias, valores, normas informales), etcétera (Faria, 2005).

En el ámbito de la Psicología Social se entiende por organización una unidad social deliberadamente construida y programada para la obtención de fines específicos. Dentro de esta las funciones se articulan en desempeños que interactúan entre sí, donde están previstos comportamientos definidos que obedecen a reglas conocidas por los miembros. Además, afirma que existe una relación entre decisión e información. Cuando más completa es la información más congruente es la decisión a los fines de la organización (Galimberti, 2002).

Miranda (2008) puntualiza que la organización nació de la necesidad humana de cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. En la mayor parte de los casos, esta ayuda mutua puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización. Además comenta que un conjunto de personas capaces que deseen apoyarse entre sí, trabajarán mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras. Este es un principio general, válido tanto en empresas como en cualquier otro tipo de organización o institución educativa.

La interacción de grupo es mencionada por algunos autores como determinante en la mecánica de cualquier organización. Shawn (1995) señala que la *interacción de grupo* es el establecimiento inicial de una relación entre dos o más personas, constituye un proceso continuo ya que la existencia de grupo se halla en perpetuo proceso de cambio. Las relaciones entre los miembros del grupo pueden a menudo parecer estables, con pequeños cambios periódicos, aun así las en la mayor parte de los casos las relaciones varían constantemente. Las modificaciones, dice, son relativamente amplias en los comienzos de la vida del grupo. Una vez que el grupo ha establecido relaciones estables, los cambios pueden ser tan lentos y de tan escasa magnitud que resulta casi imperceptible.

El grupo detenta una importancia capital en nuestra vida cotidiana. Nacemos, nos educamos y vivimos en pequeños grupos. Relazamos nuestro trabajo en grupos organizados, pasamos el tiempo de ocio en grupos informales, etc. (Ibáñez, *et ál*, 2004)

A menudo se hace mención de las organizaciones como sinónimo de empresa privada y de las implicaciones directas que tiene en la división del trabajo. En la Enciclopedia de

conocimientos fundamentales UNAM Siglo XXI (2010) se expresa que, en cuanto a las organizaciones se cuenta con un consenso de la división del trabajo hacia el interior de ellas, lo que se ha denominado “áreas funcionales”; las cuales desarrollan actividades específicas que al relacionarse entre sí y permiten llegar a resultados orientados al objetivo y fin que la empresa tiene.

Las organizaciones cuentan con aspectos teóricos que permiten su entendimiento; es el caso de la Teoría Organizacional, esta mira primero el contexto social y se enfoca en el isomorfismo dentro del ambiente organizacional donde las organizaciones adoptan patrones que son externamente definidos como apropiados a sus ambientes, y que son reforzados en sus interacciones con otras organizaciones (Zack, 1987, citado en Goshal y Westney, 2005).

Existen estudios acerca de los procesos dentro de las organizaciones, llamados procesos organizacionales. Estos tratan acerca de la forma en que los miembros de una organización, coinciden en cooperar para la resolución de problemas recurrentes que enfrentan en el transcurso de sus actividades. Además, este proceso deviene en una variedad de formas culturales, incluyendo rutinas, rituales, dramas y juegos; algunos están estrictamente determinados por un guión más que predecible, gobernados por reglas sociales y esquemas cognitivos establecidas; algunos otros no (Van, 1998).

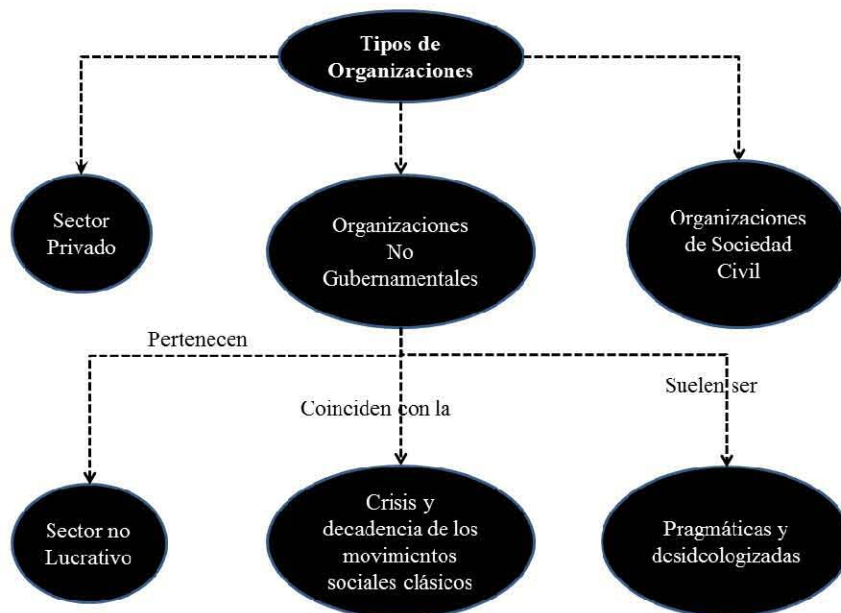
Parte necesaria para entender qué es una organización es comprender su cercanía con la administración. Dávila (2001) comenta en este sentido que la administración ha merecido una mayor atención en sus áreas convencionales: administración financiera, de mercados, de la producción, de personal y ninguna de estas tiene como objeto prioritario de estudio ni de aplicación las organizaciones. Organización y administración son términos interrelacionados pero conceptualmente y prácticamente denotan objetos diferentes.

1.2 Características de Organización

Inicialmente es sustancial tener en cuenta que el concepto de organización es más amplio al que el de empresa. Son organizaciones los ministerios, institutos, empresas estatales de carácter nacional, regional y local. También lo son las empresas privadas de las diferentes ramas de la economía: las firmas manufactureras, comerciales, bancarias, de seguros

corporaciones financieras, de servicios; las asociaciones gremiales del sector privado: las asociaciones de comerciantes, industriales, vaqueros, rentistas, etcétera. Pero, asimismo, son organizaciones las instituciones educativas, los hospitales y organizaciones de asistencia social: asilos, reformatorios, etc. Los son también las comunidades religiosas, las fuerzas armadas y los sindicatos, las juntas de acción comunal la liga de consumidores, etcétera (Dávila, 2001).

En cuanto a los tipos de organizaciones, existen las que pertenecen al sector privado, más comúnmente referidas como empresas, y por otra parte las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), aunque estos dos sectores tienen funciones y características diferentes, de hecho, en muchos aspectos son opuestos. Otro tipo de organización son las Organizaciones de Sociedad Civil (OSC) que implica una alianza entre una compañía privada y una ONG. Éstas a su vez pasan por distintas etapas, a saber: la filantrópica que son relaciones basadas en donaciones de dinero; la transaccional donde se lleva a cabo una interacción de actividades más específicas que involucren un intercambio bilateral de valor, como por ejemplo los programas de marketing de causas, auspicios de eventos, proyectos especiales y actividades de voluntariado de empleados. Por último se menciona la etapa integrativa, la cual refiere a alianzas estratégicas, con misiones conjuntas, estrategias sincronizadas y valores compatibles (Austin, *et ál*, 2005).



Obtenido de Austin (2005) y Vivanco (2009)

Las ONG son un colectivo que forma parte del sector No Lucrativo, no son un grupo de organizaciones aisladas: concretamente su florecimiento y auge son paralelos a los del sector No Lucrativo (Vivanco, 2009).

De hecho, el auge de las ONG coincide con la crisis y decadencia de los movimientos sociales clásicos (ecologistas, feministas, etc.) debidas a la frustración por la no consecución de sus objetivos, excesivamente radicales. Por el contrario, las ONG suelen ser más pragmáticas y estar desideologizadas, e intentan solucionar problemas más concretos y tangibles (Ybarra, 1999, citado en Vivanco, 2009).

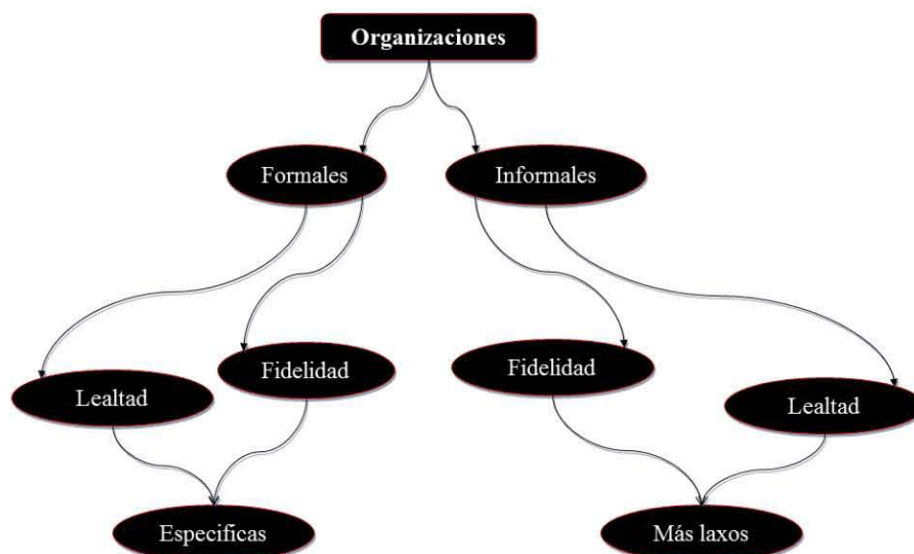
Existen comentarios interesantes en cuanto a las ONG que vale la pena retomar para el presente escrito, como los realizados por Eade y Ligteringen (2001), quienes puntualizan que hoy en día, muchas ONG altamente organizadas e institucionalmente “maduras” están afiliadas a la Iglesia. Aunque en la actualidad la mayoría de las ONG son seculares, las organizaciones vinculadas a la iglesia mantienen una base financiera sólida gracias al apoyo de la congregación y muchas han adquirido importancia política, quizá demostrando una relación de causa y efecto. Un factor más en el crecimiento de las ONG ha sido la importancia adquirida en el circuito de conferencias mundiales de la ONU durante la última década. Estas reuniones no sólo han creado nuevas redes y capacidades de las ONG sino, lo que es aún más importante, han generado un nuevo criterio de gobierno global.

En la opinión de Eade y Ligteringen (2001) las ONG empiezan a asociarse con el sector empresarial (que no es lo mismo que el sector privado, que incluye pequeñas empresas y microempresas), ya que las grandes compañías, y concretamente las multinacionales, se preocupan cada vez más por el impacto que causan sus actividades en los países menos desarrollados. Las ONG, a su vez, reconocen el papel cada día más importante de las empresas en el desarrollo tanto local como internacionalmente, ya que los flujos privados de inversiones directas extranjeras a países en desarrollo aumentan a la par que disminuyen los flujos de ayudas oficiales, por lo que los gobiernos se ven cada vez más incapaces de proporcionar los servicios adecuados.

La noción de Organización ha ido cambiando con el tiempo, apenas en el siglo pasado el concepto Organización no alcanzaba para medir algunos aspectos. Así se puede notar en

afirmaciones hechas por algunos autores, como las de Rodríguez (1996), quien señaló que las organizaciones públicas y la administración son algo más que organizaciones. Son entidades alentadas e impulsadas por actores políticos y creadas para lograr metas políticas. Por consiguiente, cualquier evaluación que se haga de ellas, no debe contemplar sólo valores relativos a la organización como tal, sino valores políticos, y esto crea, obviamente una grave dificultad, pues no suelen coincidir los criterios de efectividad organizacional con los criterios políticos.

En la sociedad Civil hay múltiples formas de Organización mediante las cuales la vida se realiza: unas son formales, otras no, unas plantean modalidades de fidelidad y lealtad específicas y otras operan con modalidades de fidelidad y compromiso más laxos. Sin embargo hay organizaciones que de manera explícita y contractual intentan participar y regular la misma vida social. Estas últimas son las llamadas organizaciones de la sociedad civil, las cuales son todas aquellas formas de organización contractual que participan de la vida social defendiendo y/o promocionando intereses privados o públicos, particulares y generales. Las modalidades de recompensa por su participación pueden, también, y por ello mismo, ser de múltiple naturaleza, sean económicos, de privilegio, de bienestar físico, de reconocimiento público, etcétera (Favela, et ál, 2003).



Obtenido de Favela (2003)

Se han propuesto tres categorías de isomorfismo en las organizaciones, a saber: isomorfismo coercitivo, donde los patrones organizacionales son impuestos por organizaciones con un mayor poder de autoridad (el Estado); isomorfismo normativo, donde los patrones organizacionales “apropiados” son defendidos por grupos profesionales y organizaciones; y por ultimo isomorfismo mimético, donde las organizaciones responden a la incertidumbre adoptando los patrones de otras organizaciones definidas como “exitosas” en un determinado ambiente (DiMaggio y Powell, 1983, citados en Goshal y Westney, 2005).

Otras tipologías de las Organizaciones incluyen las mencionadas por Miranda (2008):

- La Lineal o militar: Centralizada en una sola persona y se da en pequeñas empresas.
 - Ventajas: Mayor facilidad en la toma de decisiones y en su ejecución, No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad, la disciplina es fácil de mantener.
 - Desventajas: Es rígida e inflexible, la organización depende de hombres clave, provocando trastornos, no fomenta la especialización, los ejecutivos saturados de trabajo, no realizan funciones de dirección, solamente son operativos.
- Funcional: Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecute el menor número de funciones.
 - Ventajas: Mayor especialización, se obtiene la más alta eficiencia de cada persona, la división del trabajo es planeada, el trabajo manual se separa del intelectual, disminuye la presión sobre un solo jefe.
 - Desventajas: Dificultad de localizar y fijar la responsabilidad, se viola el principio de unidad de mando, dificultades entre los jefes por no definir la autoridad claramente.
- Lineo- funcional. Se combinan los dos tipos de organización, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una. Conserva de la organización lineal o militar la autoridad que se transmite a través de un solo jefe. Y de la funcional, la especialización de cada actividad en una función. Este tipo de organización es el más utilizado en la actualidad.

- **Staff:** Surge como consecuencia de las grandes organizaciones y del avance de la tecnología, contar con especialistas capaces de proporcionar información experta y de asesoría a los departamentos de línea.
 - **Ventajas:** Logra que los conocimientos expertos influyan sobre la manera de resolver los problemas de dirección, Hace posible el principio de responsabilidad y autoridad, y la especialización Staff.
 - **Desventajas:** Hay confusión sino no son bien definidos los deberes y responsabilidades de la asesoría.
- **Comités:** Asignar los diversos asuntos administrativos a un grupo de personas que se reúnen para discutir y resolver los problemas que se les encomienden; se da en combinación con otro tipo de organización. Hay comités directivos, ejecutivos, de vigilancia, consultivos, etc.
 - **Ventajas:** Las soluciones son más efectivas, se comparte la responsabilidad, permite que las ideas se fundamenten, se aprovecha al máximo la experiencia.
 - **Desventajas:** Las decisiones son lentas, es difícil disolverlos, los gerentes se desligan de la responsabilidad.
- **Matricial:** Matriz, de parrilla, de proyecto o administración de producto. Se abandona el principio de unidad de mando. Requiere de una estructura administrativa sólida y de mecanismos especiales de apoyo.
 - **Ventajas:** Coordina la mejora de productos como los objetivos del departamento, propicia la comunicación interdepartamental entre las funciones y los productos, permite cambiar de una tarea a otra, favorece el intercambio de experiencias.
 - **Desventajas:** Confusión acerca de quien depende de quién, da lugar a la lucha de poder, supone pérdidas de tiempo, resistencia al cambio.

Montaño (2004) hace un desglose que vale la pena retomar para el presente trabajo, en referencia a que las organizaciones mexicanas presentan características comunes, las cuales son resumidas en la siguiente tabla:

Tipo de organización	Aproximación disciplinaria	Caracterización global
Gran empresa	Historia	La organización posee un pasado y un contexto. Estos influyen de ,manera importante en sus posibilidades y rumbos de desarrollo
	Economía	La organización constituye un sistema de transformaciones productivas que responde de manera sensible a los cambios de modelo económico
	Administración	La organización es un sistema que puede modificarse de acuerdo a un conjunto de técnicas y modelos desarrollados en lo pases industrializados. La empresa privada representa un paradigma de eficiencia no fácilmente verificable en la realidad.
	Sociología del trabajo	La organización es un espacio social donde se

		reúnen actores con valores e intereses distintos, surgiendo necesariamente el conflicto y el poder, es tambre un espacio de reelaboración cultural.
Pequeña empresa	Economía	Es un conjunto relativamente homogéneo que mediante la ampliación de políticas de desarrollo puede desarrollarse
	Administración	Objeto poco atendido, se le considera a menudo como un estadio tardío de desarrollo.
	Estudio organizacionales	La pequeña empresa es un espacio de socialización sensible a los efectos de la cultura, unidad poco estructurada donde empiezan las relaciones de orden informal.
Grupos empresariales	Economía	Conjunto de organizaciones que tiende a concentrar el capital mediante acciones estratégicas
	Ciencia política	conjunto de organizaciones que constituyen un actor con poder para determinas algunos de los rumbos

		fundamentales de la sociedad.
Municipios	Administración pública	Unidades políticas que buscan incorporar la eficiencia y la calidad como forma esencial de superar las crisis de legitimidad, conjunto de actores que construyen estrategias de acuerdo con interés políticos.
Agencias estatales	Administración pública	Organizaciones heterogéneas del estado, caracterizadas por esquemas de tipo burocrático, con alta resistencia al cambio y proclives al clientelismo.
Universidades	Estudios organizacionales	Instituciones sensibles al cambio estratégico y social que han sufrido transformaciones radicales en el corto plazo. Incorporación creciente de la ideología empresarial. Alta diversidad de formas estructurales.
Sindicatos	Sociología del trabajo	Los sindicatos oficiales representan formas de organizaciones caducas que

		no atienden los problemas de los trabajadores. Enfrentamientos constantes e incapacidad para dar respuesta a los nuevos procesos de trabajo inducidos por la tecnología de punta.
Tabla 1. Características de las Organizaciones Mexicanas (Montaño, 2004).		

Se han realizado distinciones en cuanto a las organizaciones dentro del sector no lucrativo, en función del tipo de servicios que prestan o a los que se dedican (Ruiz, 2000, citado en Vivanco, 2009):

- Cultura, deporte y ocio
- Educación e investigación
- Salud
- Servicios sociales
- Medio ambiente
- Desarrollo comunitario y vivienda
- Derechos civiles, asesoramiento legal y política
- Intermediarios filantrópicos y promoción de voluntariado
- Actividades internacionales
- Religión

- Asociaciones profesionales y sindicatos
- Otras: incluye mutualidad de previsión social

Los rasgos que definen al sector no lucrativo son los cuatro siguientes: surge por iniciativa del sector privado, no reparte excedentes económicos, cuenta con un personal voluntario y lleva a cabo actividades de interés integral. El sector no lucrativo se origina desde la Sociedad Civil, es decir, no lo hace desde la administración pública. En gran parte intenta remediar algunas de las deficiencias de la actuación de la administración pública. “*ibidem*”

El rasgo de definitorio del sector no lucrativo, reside en su carácter de *no profit*, es decir que no está entre sus objetivos la generación de ganancias en términos económicos. Esto supone que los beneficios, considerados como la deferencias entre los ingresos y los gastos que estas entidades obtienen, se reinvierten en sus fines. El sector lucrativo realiza actividades que quieren ser beneficiosas para sociedad. No obstante, es evidente que la administración pública y las empresas cumplen también fines sociales. A diferencias del resto del sector no lucrativo, las ONG tienen en común que organizan actividades de atención a colectivos desfavorecidos de las sociedad.

En función de los servicios que prestan, las organizaciones pueden ser clasificadas en los siguientes tipos: ONG de servicios sociales, ONG sanitarias y ONG de Cooperación al Desarrollo.

ONG de servicios sociales.

Congregan al mayor número de ONG y se dedican a actividades bien diversas, como son la atención a las personas discapacitadas y minusválidas o a las familias y personas sin recursos, en donde destacan los servicios a la infancia, la mujer y la tercera edad. Como por ejemplo “Caritas” intuición organizada en cada una de las diócesis.

ONG sanitarias.

Habría que incluir a las ONG que prestan servicios de salud a las personas o familias sin recursos o que desarrollan servicios a colectivos con problemas de toxicología. Cruz Roja por ejemplo.

ONG de Cooperación al Desarrollo

Son también conocidas como ONGD. Los beneficiarios de las ONGD se localizan en los países en desarrollo. Pueden también incluirse, dentro de este grupo, aquellas ONG que se dedican a la atención de los colectivos de inmigrantes sin recursos en los países desarrollados.

No se incluyen entre las ONG a aquellas organizaciones no lucrativas, que centran su labor en la denuncia de injusticias o en la reunificación y defensa de los derechos de los colectivos más desfavorecidos, pero que no desarrollan servicios o elaboran bienes dirigidos a ellos. Este tipo de movimientos deberían ser definidos, más bien, como movimientos sociales (Ruiz, 2000, citado en Vivanco, 2009)

1.3. Algunas investigaciones

Existen investigaciones que hacen referencia a organizaciones que no pertenecen estrictamente al ámbito empresarial (Favela, *et ál*, 2003). Un ejemplo de esto es la realizada mediante el convenio de colaboración entre la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa y el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL). El Indeso quería que el Centro de Documentación sobre Organizaciones Civiles (CEDIOC) elaborara un diagnóstico sobre la manera en que una ONG dedicada al combate a la pobreza y de atención a los sectores de población vulnerable podía ser exitosa.

Favela (*et ál*, 2003) menciona varios conceptos útiles a la investigación en cuestión, entre estos destaca el de Hombre Modular. El hombre modular es el aquél que puede participar de la vida social mediante contratos limitados y con compromisos específicos, sin que pueda ser definido por uno solo de sus roles, sino mediante la multiplicidad de los mismo. Es un hombre diverso de participación social decisiva, producto de su voluntad. Esto se debe en parte a que en el mundo contemporáneo de la posmodernidad o del modernismo

exacerbado, los hombres y las mujeres que en él desarrollan sus vidas carecen de las adscripciones que en sociedades más rígidas eran imperantes.

Otras investigaciones indagan acerca de otro tipo de fenómenos presentes en las organizaciones dedicadas a la investigación (Katz y Allen, 1982; citado en Van, 1998); ejemplo, en los grupos de investigación se ha presentado un síndrome definido como "lo no inventado aquí" (*NIH-Not Invented Here*) el cual consiste en la creencia compartida entre los miembros del grupo, de que ellos poseen el monopolio del conocimiento en ese campo, y en consecuencia rechazan las nuevas ideas que provienen del exterior. Este síndrome deteriora el desempeño de los grupos de investigación. Los miembros de estos grupos permanecen mucho tiempo juntos, condición que permite la cohesión natural de los equipos de trabajo. Los individuos intentan organizar sus ambientes de trabajo, de tal forma, que se reduzca el estrés y la incertidumbre que ellos deben enfrentar. Los miembros de un proyecto cuando inician su trabajo en forma confortable en su relación con otros, y se separan por sí mismos, de las fuentes externas de información técnica, disminuyen su nivel de comunicación con la comunidad exterior, provocando por esta causa, una disminución en su desempeño. Si esta tendencia se incrementa en el equipo de trabajo llegará el momento en que se aislará de las fuentes de información y de las ideas que pueden generar un cambio crucial, y lo más importante, tendrá dificultades para comunicarse con otros grupos organizacionales. Al poner barreras contra la comunicación, las organizaciones impiden además que las soluciones lleguen a los gerentes que las necesitan.

Una investigación digna de mención es la realizada por Dejours (2001), quien introduce un punto de vista de la psicopatología en el campo de la organización científica del trabajo (OCT) concebida por Taylor (1857), cuyo objetivo es únicamente el aumento de la productividad. Cuestiona el reproche de Taylor hacia la holgazanería en el taller, el cual no eran tanto los momentos de trabajo que se intercalaban en el trabajo, sino más bien los instantes durante los cuales los obreros, pensaban, trabajaban a un ritmo menor del que habrían podido, o habrían podido adoptar.

Dehours (2001) intenta demostrar que más allá de una simple reducción de la producción, este tiempo, aparentemente, es en realidad una etapa de trabajo en el curso de la cual se

ponen en juego operaciones de regulación de la pareja hombre-trabajo, destinados a asegurar la continuación de la tarea y la protección de la vida mental del trabajador. Desde el punto de vista psicopatológico, la OCT se traduce un por una triple división: división del modo operatorio, división del organismo en órganos ejecutores y órganos de concepción intelectual; y finalmente división de los hombres, separados por la nueva jerarquía considerablemente agrandada de los capataces, jefes de equipo, reguladores, cronometristas, etc.

Concluye que el trabajo Taylorizado engendra entre los individuos una mayor cantidad de división que de puntos de encuentro. Esta es en definitiva, la paradoja del sistema que elimina las diferencias, crea el anonimato y la intercambiabilidad, mientras que individualiza a los hombre frente al sufrimiento.

Otros fenómenos investigados plantean cuestiones fuertemente ligadas a aspectos laborales que afectan a los empleados, sea el caso del “*Downsizing*”, el cual refiere a la reducción de la planta de personal en las organizaciones (Darly, Messick, y Tyler, 2001).

Estas han documentado el severo impacto que tiene el desempleo en la salud mental, física y en el subsecuente curso de la vida de las personas. La manera de afrontarlo es por medio de “salidas éticas”, refiriéndose a maneras de hacer más humano el proceso de descartar a las personas de la organización, comenta además, que el downsizing es una moderna y colectiva variante de la pérdida del empleo. Cabe mencionar que para este autor la pérdida del empleo es un evento y el desempleo es un estado persistente de eventos considerados estresantes por el que los padece. De tal manera que no es de sorprender que la literatura referente a fenómenos estresantes señalen al desempleo como el uno de los más potentes estresantes (Dorenwend, Krasnoff, Askenas y Dohrenwend, 1978, citados en Darly *et ál*, 2001)

Otras investigaciones analizan otros aspectos dentro de las organizaciones, como lo son la corrupción masiva (Fisher, 1991, citado en Darly *et ál*, 2001), la discriminación laboral (Priest, 1997, citado en Darly *et ál*, 2001) a estos fenómenos se le ubica dentro de la categoría de “Organizacional Wrongdoing”, esta tiene negativas consecuencias no sólo para las organizaciones y las personas, sino, además para la sociedad en su conjunto.

Un aspecto revisado a lo largo de la historia de las Organizaciones es la metáfora de “identidad organizacional”, el cual ha sido un tema central en la teoría organizacional en años recientes (Pullen, Beech y Sims, 2007). El aumento que se la ha dado a la teoría y a la investigación en la “identidad organizacional” ha sido atribuida a la complejidad que el concepto “identidad” implica, el cual integra diferentes niveles de análisis, individual, colectivo, organizacional; considerando además la genérica y versátil naturaleza de la metáfora “identidad organizacional”. Esta se entiende como una propiedad de un colectivo de miembros individuales de una organización, la cual reside no sólo en las cogniciones por los integrantes compartidas, sino también, en roles de comportamiento, símbolos, artefactos y otros productos materiales propios de la organización. (Haslam, Postmes y Ellemers, 2003. Citado en Pullen, Beech y Sims, 2007).

1.4 Desarrollo histórico

La humanidad se ha desenvuelto para subsistir en organizaciones desde los orígenes más arcaicos. Morgan (1871) evidencia como la organización de la sociedad fue y es en algunas sociedades en base al sexo. Al discurrir sobre el desenvolvimiento del concepto de gobierno, la organización en base de afinidad de parentesco parece indicarse naturalmente como esqueleto arcaico de la antigua sociedad. La organización en categorías a base de sexo, y la organización inicial en base de parentesco, impera en la actualidad entre algunos aborígenes australianos.

Otro antecedente histórico notable son las organizaciones que han existido en la sociedad desde hace ya largo tiempo, como es el caso de la Iglesia Católica y el Ejército. No existía una forma concreta de estudiar y dirigir dichas organizaciones, es solamente a finales del siglo XIX y la primera década del siglo XX cuando se propone una forma “universal” de manejar la empresa industrial así como el estado, y que además fuese aplicable a las dos organizaciones primeramente mencionadas. Henry Fayol (1849-1925, citado en Dávila, 2001) ingeniero francés de minas, es el pionero de este importante enfoque, uno de cuyos aportes es el haber dado materia prima para conformar los estudios y la profesión de la administración.

Otra antecedente fundamental es Max Weber, pionero en el desarrollo de la teoría de la organización burocrática. Weber fue un destacado científico social alemán y uno de los precursores de la sociología, su obra es voluminosa, esta incluye un trabajo masivo sobre la organización social. (Dávila, 2001)

Otra influencia primordial en el área de investigación de las organizaciones, ya comentada brevemente fue el trabajo de Frederick Winslow Taylor, un ingeniero que, a lo largo de su carrera a fines del siglo XIX y principios del siglo XX, estudio la productividad de los empleados. El desarrollo lo que denomino administración científica como un acercamiento al control de la producción de los empleados en las fábricas; ese concepto incluye varios principios para guiar las prácticas en las Organizaciones. (Spector, 2002)

Otra influencia, esta perteneciente al campo de la ingeniería se encuentra en el trabajo de Frank y Lillian Gilbreth, un equipo de esposos que estudio las maneras eficientes de desarrollar tareas. Ellos combinaron los campos de la ingeniería y la psicología (Frank era ingeniero y Lillian psicóloga) al analizar las maneras en que las personas desarrollan tareas. Su contribución más conocida es el estudio de tiempo y movimientos, que consistía en medir los movimientos de las personas y tomar los tiempos de realización, con el fin de desarrollar formas más eficientes de trabajo. (Spector, 2002)

Dent (1998, citado en Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2005) comenta que antes cuando los mercados se concentraban en un puñado de países, predominaba un enfoque organizacional centrado en la jerarquía piramidal, reglas y regulaciones, y en la que la autoridad estaba en las manos de los ejecutivos.

Los estudios en la planta Hawthorn de la Western Electric, en los que tomó parte como investigador más conocido, Mayo (1920; citado en Ibáñez, *et ál*, 2004) supusieron una fuerte ruptura con todo lo que se creía hasta entonces en materia de organizaciones. El objeto de los estudios era poner en evidencia la incidencia que tenían ciertos factores ambientales y biológicos en el rendimiento de los trabajadores. Sus resultados alcanzaron gran variedad de cuestiones, habría que remarcar que pusieron de manifiesto la importancia que tiene conocer la organización social del grupo de trabajo para entender las relaciones entre los trabajadores y sus jefes o los niveles de productividad de los trabajadores.

El estudio formal del comportamiento organizacional comenzó entre 1948 y 1952. Y es hasta la década de 1970 que se produjo un cambio en cuanto a regulaciones gubernamentales, información tecnológica, competidores a escala mundial, fuerzas sindicales e influencias y demandas de los consumidores. Aumentaron sorprendentemente las presiones para generar el cambio en el modo de operar de las organizaciones, desgraciadamente, a medida que avanzamos en el siglo XXI, muchas organizaciones no han logrado cambiar o adaptarse a sus entornos ahora más bien turbulentos (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2005).

En nuestro país se ha abordado el estudio de las organizaciones desde la Colonia hasta el porfiriano, pasando por el México independiente (Montaño, 2004). Montaño, además, pone de manifiesto que no obstante la historia de las organizaciones modernas ha sido poco atendida, es mucho más reciente y se enfoca principalmente al estudio de las grandes empresas.

Este autor apunta que la aparición de la gran empresa moderna en México se remonta a la década de los setenta del siglo XIX, y está relacionada con la aparición de la gran empresa estadounidense (Chandler, 1962, citado en Montaño, 2004). El rápido desarrollo de las grandes empresas de ferrocarriles en aquel país, y las necesidades de infraestructura en comunicaciones en el nuestro, propicio la instalación de dichas compañías en suelo mexicano (Kuntz, 1995, citado en Montaño, 2004).

Los primeros antecedentes de la teoría de la organización en México los encontramos en el trabajo pionero realizado por Viviane Marquez (1996, citado en Montaño, 2004), del Colegio de México. Otras instituciones que han cultivado dicha especialización son el Centro de Investigación y Docencia Económicas y la Universidad Autónoma Metropolitana.

Montaño (2004) señala que en el caso de nuestro país no se trata de una derivación de la sociología, como pudiera suceder, en gran medida, en los casos de Francia e Inglaterra, sino que ha sido desarrollada principiante, al menos en sus orígenes, desde la administración. Su incorporar se realiza a nivel posgrado; ello nos habla en realidad de los estudios organizacionales como una posibilidad de encuentro de varias disciplinas. El primer

posgrado en estudios organizacionales en México, y en América Latina, es el inaugurado por la UAM en 1995, cuyo principal objetivo es la formación de investigadores.

El devenir de las organizaciones se ve afectado por varias situaciones, Minian (2009) señala uno importante a considerar, la división internacional del trabajo, esta se ha transformado debido a la reestructuración en países avanzados, la creciente globalización, el desarrollo de nuevas potencias industriales y la integración de los países ex socialistas a los mercados internacionales. Además, es necesario considerar el influjo que el desarrollo de las nuevas tecnologías tiene, en las economías avanzadas hay ciclos de adopción de nuevas tecnologías, una rápida obsolescencia de bienes de capital, capital humano y cambios en las estructuras organizativas de las organizaciones.

Chiavenato (2009) concuerda en lo relevante que ha sido la evolución de las tecnologías de la información, es decir la convergencia de las computadoras, la televisión y las telecomunicaciones. Estas han revolucionado el mundo de los negocios. El internet está cambiando no sólo el mundo de los clientes, los proveedores y las compañías que interactúan, sino también la manera en que las organizaciones trabajan internamente. A pocos años de su introducción, el internet ha afectado profundamente las bases de la competencia en muchos mercados.

Lo anterior tiene, además, implicaciones económicas, Minian señala que la inversión en TI es sólo una fracción de inversiones complementarias en activos intangibles: conocimiento técnico, software, organización de las empresas y desarrollo del capital humano. La caída en los costos de procesar la información es un factor decisivo para obtener ventajas organizativas. Los flujos de información crean una “cercanía organizativa”. En muchos casos las ventajas organizativas surgen por los vínculos entre organizaciones, esto es por la integración entre ellas. En otros, al contrario, surgen precisamente de una organización descentralizada como son las redes de proveedores. Los flujos de información posibilitan una coordinación organizativa que permite a las organizaciones empresariales operar casi como si se tratara de una única organización integrada en una sola ubicación geográfica.

La aparición de las TIC's ha tenido efectos en la forma que se adquiere el conocimiento. López (2005) afirma que la incertidumbre forma parte de la actual forma de vida,

paradójicamente esta es producida por el aumento del conocimiento sobre nuestra sociedad. Cuando queremos usar el conocimiento para intervenir en la sociedad, nos damos cuenta de que éste ha perdido vigencia porque la sociedad ya cambió, como consecuencia del propio conocimiento generado. Además, la vida social se caracteriza por la presencia abrumadora de las organizaciones en todos los órdenes de la cotidianeidad. La extensión e implantación de las organizaciones es un rasgo tan característico de las sociedades modernas como lo pueda ser el crecimiento de las ciudades, el estado nación, la economía de mercado o la industrialización.

Factores que históricamente han afectado a la sociedad en general, a su vez han afectado a las organizaciones. Griffin (2010) apunta que las Organizaciones viven en un entorno de negocios que se caracteriza por la globalización, el cambio y la competitividad, en este contexto deben de ser administradas para funcionar bien y alcanzar los objetivos. Aunado a esto, el diseño de la debe ser compatible con su negocio, recordando que toda empresa por pequeña que sea tiene una estructura de relaciones ya sea interna y externa. Una parte de este diseño es la visión de la organización, la cual hace referencia a la imagen que la organización tiene de sí misma; las organizaciones plantean su visión como el proyecto de lo que les gustaría ser a largo plazo y el camino que pretenden seguir para alcanzar ese objetivo. El objetivo de esa visión es crear una identidad común en cuanto a los propósitos de la organización para orientar el comportamiento de sus miembros hacia lo que se desea construir.

Otros autores concuerdan en cuanto al impacto que tiene la globalización en las Organizaciones. Como Urdaneta (2004), que indica varias dimensiones referentes al impacto que tiene la globalización en las organizaciones de América Latina. Entre estos se encuentra la dimensión tecnológica, en esta los cambios más notorios se deben a los adelantos en microelectrónica, informática y la telemática. Aunado esto a los logros en telecomunicaciones, la telefónica, el uso generalizado del computador personal y el internet, el mayor empleo de satélites de comunicaciones, el teléfono celular, etc. A partir de estos progresos tecnológicos las personas tendrán que dominar estas tecnologías para poder formar parte del mercado laboral; quienes no lo asimilen muy pronto se verán desplazados de sus puestos en razón de la modernización tecnológica de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior las personas percibirán un ambiente de zozobra, angustia y natural desorientación que produce la pérdida del trabajo, la necesidad de readaptación laboral en un mundo donde no existen mayores posibilidades de reinserción laboral. El trabajo no es solamente una forma de subsistencia también representa una forma de establecer, afianzar relaciones humanas y lazos afectivos. (Urdaneta, 2004)

Vinculado al párrafo anterior, cabe resaltar la necesidad de estudiar a las organizaciones latinoamericanas y a partir de ellas generar un cuerpo teórico que haga posible su comprensión, esto toma relevancia si se considera el espacio en el que estas sociedades se desenvuelven en los inicios del nuevo siglo, es decir, un contexto caracterizado por un creciente entreveramiento de economías y organizaciones. Montaña (2004)

Dávila (2001) concuerda en que la aparición y consolidación de las organizaciones, y su creciente tamaño y complejidad, van aparejadas con el desarrollo económico. La dinámica de este último, en buena parte atada a la generalizada del trabajo asalariado, ha colocado ya en los países de América latina el tema de las organizaciones, tanto estatales como privadas, en el trasfondo de importantes discusiones. Así por ejemplo son temas de análisis la racionalización de la gestión pública, las diferencias con la gestión privada, la productividad de unas y otras, el origen de conflictos y situaciones dentro de esas organizaciones que parecían insospechadas o ingenuamente se consideran como controlables solamente a través de la legislación (laboral, económica, etc.).

La evolución lógica de cualquier tema es que en algún momento forme parte del discurso de la cultura popular. En este sentido existen publicaciones que aunque no pertenecen al ámbito de la literatura “científica”, sin embargo, utilizan ya el discurso organizacional, Covey (2000) en su libro acerca de los 7 hábitos de la gente altamente efectiva comenta acerca de la capacidad productiva organizacional y lo que se espera producir con ella, esto es, un equilibrio, al no respetar dicho equilibrio se reduce la efectividad organizacional. Hace énfasis en la posibilidad de comprar el trabajo de alguien pero, por otro lado, es imposible comprar su lealtad, entusiasmo, creatividad, ingenio y demás recursos intelectuales.

Sexton, (2008) afirma que las organizaciones modernas exigen nuevos valores, parámetros y prácticas administrativas. Ya que la base de todo ello son las personas, el activo más valioso. El conocimiento es la base del desempeño de las sociedades y las organizaciones.

2. PSICOLOGÍA Y ORGANIZACIONES.

2.1 Conceptos acerca de la Psicología Organizacional.

Como parte de la evolución teórica de cualquier disciplina la rigurosidad conceptual es, en muchos casos, necesaria, sin embargo este no es un criterio que la psicología organizacional pueda cumplir. No existe entre los psicólogos un acuerdo claro sobre cuál es el origen de la psicología organizacional. Está lejos de centrarse en el estudio de la organización como tal; más bien se orienta a los individuos como integrantes de la misma.

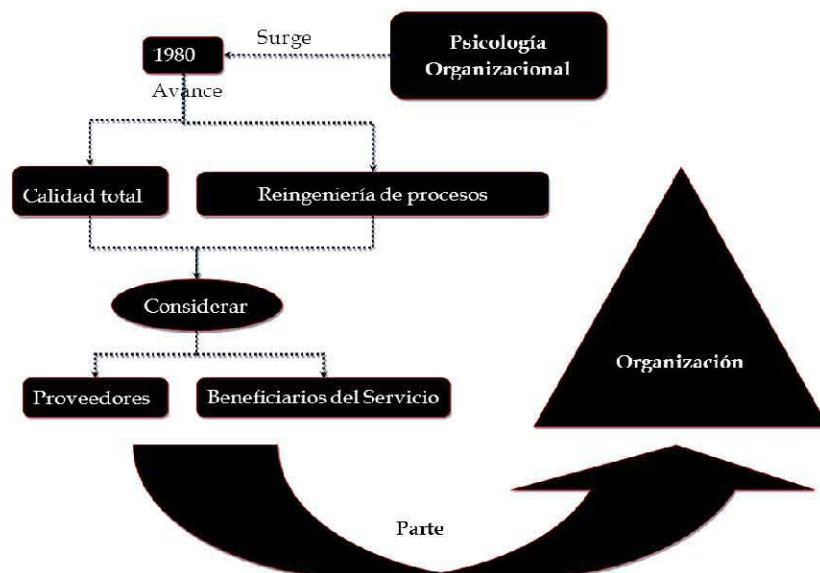
Es a partir de 1980, y gracias al avance de las teorías orientadas a la *calidad total* y a la *reingeniería de procesos*, que ha quedado como un estándar considerar como parte de la empresa o de las instituciones no solamente a quienes prestan sus servicios a ella, sino, además, a quienes son los beneficiarios de sus productos o servicios (clientes, consumidores, usuarios, población, objetivo o beneficiarios) y quienes actúan como sus proveedores (de recursos materiales, económicos, humanos o intelectuales) (Zepeda, 1999).

La primera definición general en cuanto a la Psicología Organizacional fue la formulada por Leavitt (1962, citado en Gil y María, 2003) la cual dice que se ocupa del estudio de las organizaciones y de los procesos organizacionales, es tanto descriptiva como normativa y tiene interés tanto en el desarrollo de las teorías del comportamiento organizacional, como en las formas de mejorar la práctica organizacional.

Spector (2002) apunta que la Psicología Organizacional es un pequeño campo de la psicología aplicada, la cual se refiere al desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo, los psicólogos organizacionales no trabajan de manera directa con los problemas emocionales o personales de los empleados, esta actividad cae en el dominio de la psicología clínica. Cabe recordar que la psicología organizacional es un invento del siglo XX, cuyas raíces se encuentran en la parte final del siglo XIX y principios del XX. Dos son los psicólogos acreditados como los principales fundadores del área, Hugo Munsterberg y Walter Dill Scott; ambos, psicólogos experimentales, profesores universitarios que se involucraron en las aplicaciones de la psicología a los problemas Organizacionales.

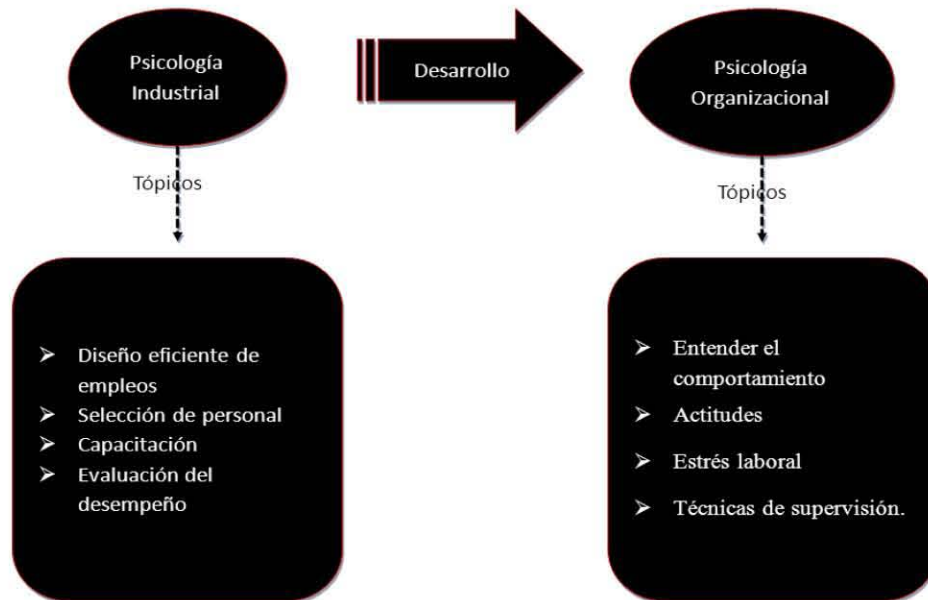
Munsberg estaba interesado en particular en la selección de personal y en el uso de nuevas pruebas psicológicas. Scott estaba interesado en las mismas cosas que Munsberg, así como en la psicología de la publicidad cada uno de ellos escribió diversos libros de texto que incursionaron en estos temas, incluyendo el de Scott *The theory of Advertising*, y el del primero *Psicología industrial y Organizacional* escrito por Munsterberg *Psychology & Industrial Efficiency*.

Una definición más actual, es la de Dunnette y Kirchner (2007) quienes definen a la Psicología de las Organizaciones como el estudio de la organización, su proceso y sus relaciones con la gente que pertenece a la organización. Esta definición obliga a estudiar las áreas de conflicto potencial entre las personalidades de los empleados y las demandas de la organización sobre ellos. Cuando nos adherimos a una organización renunciamos a una parte de nuestra libertad para recibir ciertas recompensas por formar parte de ella, sea dinero, prestigio o quizá una posición de prestigio. Así la propia percepción del empleado de lo que da por lo que recibe, puede ocasionar conflictos entre él y la empresa, diferentes personas responden diferente ante un conflicto potencial, cualesquiera que sean estas son de gran interés para el Psicólogo de la Organización.



El presente Diagrama ilustra las consideraciones comentadas por Leavit (1962), Zepeda (1999), Spector (2002), Dunnette y Kirchner (2007).

En palabras de Steve (2008) dos cosas son importantes notar en cuanto a la psicología organizacional. Primero la psicología organizacional usa métodos de investigación científica para ambos, estudio e intervención en las organizaciones. Segundo, la psicología organizacional se enfoca en el comportamiento individual.



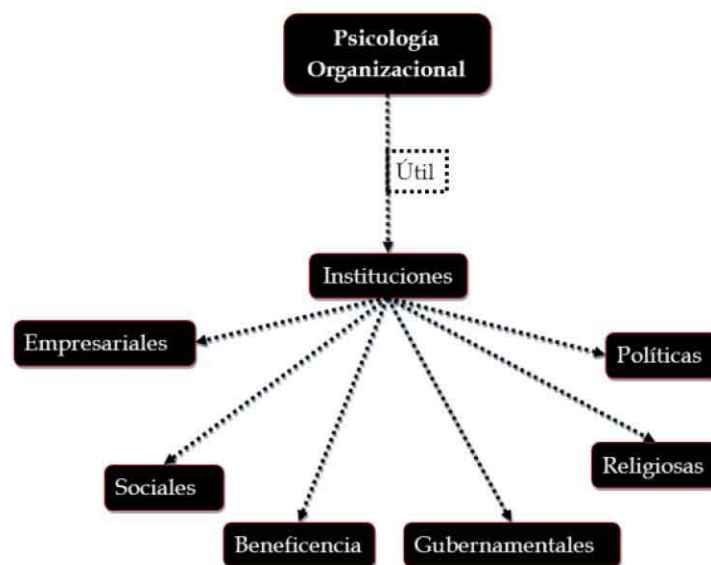
Evolución de la Psicología Organizacional obtenida de Spector (2002)

La psicología industrial era el nombre original del área, es la rama más antigua que tendía a tomar una perspectiva gerencial de eficiencia Organizacional, a través del uso apropiados de los recursos humanos, es decir personas. Tiene que ver con cuestiones referentes al diseño eficiente de empleos, selección de personal, capacitación y evaluación del desempeño. La Psicología Organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en las organizaciones pone más énfasis en el empleado que la psicología industria; se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo. Los temas Organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión (Spector, 2002).

Steven (2008) señala que para definir el campo de la psicología organizacional, es importante distinguir entre organización formal e informal. Una organización formal es

una que existe para lograr algunos propósitos explícitos a menudo esos propósitos son expuestos por escrito; además exhiben un grado de continuidad a través del tiempo, esto es, que frecuentemente las organizaciones formales sobreviven mucho más que los miembros fundadores. En contraste una organización informal es una en la cual el propósito es comúnmente menos explícito que en su contraparte formal.

Steven agrega además, que el campo de la psicología organizacional está preocupado por el estudio de las organizaciones formales. Esto no quiere decir que el interés de la psicología organizacional se centra únicamente en las organizaciones formales como negocios u organizaciones de ganancias en el mercado; muchos estudios han sido conducidos no sólo en organizaciones de negocios sino también en agencias gubernamentales, universidades y organizaciones de servicios sociales no lucrativas.



Obtenido de Zepeda (1999)

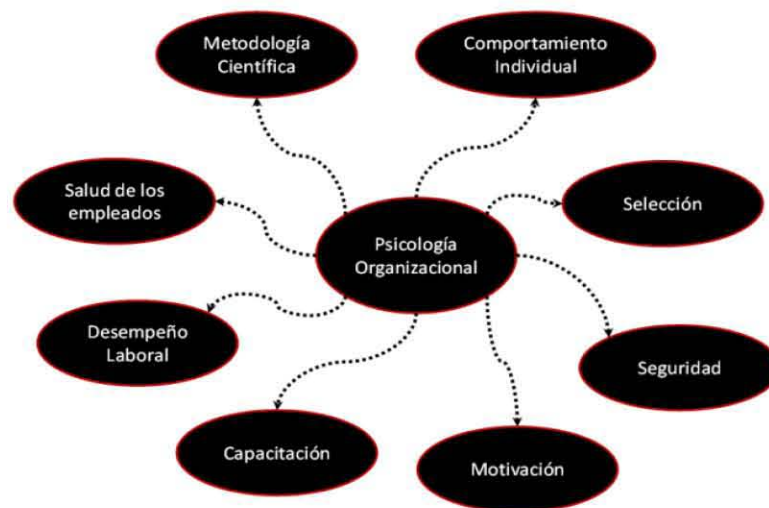
En cuanto a la utilidad de la psicología organizacional Zepeda (1999) comenta su relevancia en instituciones de todo tipo: empresariales, gubernamentales, sociales, de beneficencia, políticas, religiosas. Frecuentemente, en ellas se identifican como parte de sus requerimientos; 1) el lograr que sus integrantes adopten con profundidad su filosofía y participen activamente en la consecución de sus fines organizacionales; además, que sean

más productivos o ayuden a captar nuevos y más prometedores segmentos de mercado, o bien se conviertan en mejores servidores del público que acuden a realizar algún trámite o a obtener algún servicio; 2) que sigan con entusiasmo sus líderes formales y se mantengan permanentemente motivados; 3) que se orienten al trabajo en plena integración con los demás miembros, solucionando de la mejor manera los conflictos interpersonales surgidos entre ellos; 4) que promuevan y adopten los cambios y las transformaciones requeridos institucionalmente; y 5) que usen lo mejor de su creatividad y de su habilidad para tomar decisiones con el propósito de solucionar los problemas que enfrentan las organizaciones.

Frederick Winslow Taylor (1857, citado en Steven, 2008) desarrollo los principios científicos de la administración, considerado él como uno de los precursores de lo que después sería la psicología organizacional, sin embargo algunos de los principios propuestos por él son en la actualidad no compartidos por mucho psicólogos del área. Por ejemplo el principio que señala que aquellos que realizan las tareas de trabajo deben de estar separados de aquellos que diseñan las tareas de trabajo, de hecho, actualmente muchos psicólogos organizacionales han recomendado que los empleados se involucren en decisiones que impacten el diseño de su trabajo.

Por el contrario otros principios han recibido un apoyo parcial, ejemplo de esto es el principio que señala que los trabajadores son seres racionales que trabajarán con más fuerza si se les provee con incentivos económicos favorables; sin embargo la gran mayoría de los psicólogos organizacionales no comparten la creencia de que los incentivos financieros compensarán completamente para tareas extremadamente aburridas o trabajos repetitivos. Cabe mencionar, además, que el principio que señala que los problemas en el lugar de trabajo pueden y deben ser sujetos a estudios empíricos ha sido completamente abrazado por el campo de la psicología organizacional (Jenkins, Mitra, Gupta y Shawn, 1998; citado en Steven).

Spector (2002) señala que los Psicólogos Organizacionales se involucran en asuntos relacionados con la salud de los empleados, el desempeño laboral, la motivación, seguridad, selección (contratación) y capacitación; quizá también diseñen el equipo y tareas de trabajo. En el campo de la Psicología Organizacional hay dos aspectos que resultan de igual importancia. El primero abarca el estudio del lado humano de las organizaciones. Muchos Psicólogos Organizacionales en especial aquellos que son profesores en universidades, dirigen investigaciones sobre las personas en el ambiente laboral. Segundo la Psicología Organizacionales incluye la aplicación de los principios y hallazgos de dichos estudios. En la práctica, muchos Psicólogos Organizacionales están involucrados con las Organizaciones, ya sea como empleados o como consultores.



Obtenido de Spector (2002)

Los psicólogos del trabajo, industriales o de las organizaciones intentan aportar beneficios y mejoras a aspectos del trabajo. La motivación en el trabajo, los planes de carrera, el clima social, las habilidades de dirección, la comunicación, la evaluación del rendimiento, la negociación y/o el conflicto son objeto de estudio por parte de la psicología del trabajo. Lo más interesante son las técnicas y aportaciones aplicadas encaminadas a optimizar el trabajo como conducta (Guillén y Guil, 2000).

Zepeda (1999) establece que la Psicología Organizacional se ha enriquecido con aportaciones de la mercadotecnia y con técnicas derivadas de la búsqueda de la calidad.

Además, esta disciplina ha recibido otra valiosa aportación proveniente de la investigación acerca del desarrollo de grupos, el manejo de sentimientos y de la autoestima. En este sentido la importancia de la psicología organizacional consiste en que nos ha permitido comprender los fenómenos humanos al interior de la organización en sus relaciones con el resto del sistema organizacional.

Existen autores que cuestionan la posición de la Psicología Organizacional como área productora de conocimientos o, por el contrario, como tecnología. En este sentido, ha estado orientada fundamentalmente a reconocer y aplicar las aportaciones teóricas de otras ciencias sociales para poder resolver con eficacia los problemas que se le plantean en las organizaciones, inevitablemente se la está ubicando en una dimensión tecnológica y se le está negando, de modo implícito o explícito, su carácter autónomo como ciencia básica y/ aplicada. Así la psicología de las organizaciones se puede definir como una disciplina que pretende arrojar luz sobre las peculiaridades y características del comportamiento que las personas desarrollan en unos de los ámbitos sociales más característicos y representativos de la sociedad contemporánea: la organización. (Rodríguez, *et ál*, 2004).

Dos cosas son importantes notar en cuanto a la psicología organizacional. Primero, la psicología organizacional usa métodos de investigación científica para ambos, estudio e intervención en las organizaciones; y segundo la psicología organizacional se enfoca en el comportamiento individual (Spector, 2002).

Pérez (2006) realizó una tesis acerca de la participación del psicólogo en el departamento de recursos humanos, en la cual apunta que el psicólogo no siempre estuvo al servicio de las organizaciones, fue hasta principios de este siglo pasado que se empieza a incorporar activamente en el área industrial, dejando de realizar actividades complementarias de la administración del personal, hasta llegar a abarcar actualmente casi todos los aspectos de la vida de las organizaciones, así, el campo que hoy en día ocupa la psicología dentro de las empresas ha sido llamado psicología industrial y organizacional representando un punto de encuentro de diversas disciplinas en donde los estudios del comportamiento en las organizaciones se dirige al fomento de la productividad tomando en cuenta no solo al producto del trabajo de los empleados sino también su desarrollo personal.

Rodríguez (*et al*, 1999) da una breve reseña acerca cómo ha llegado la Psicología del trabajo y de las Organizaciones a ser lo que es:

- La etapa inicial abarca de 1900 a 1940 por un lado impulsada por la naturaleza pragmática de las investigaciones de algunos psicólogos e instituciones de prestigio; por otro lado el esfuerzo de varios científicos y de ingenieros industriales por incrementar los niveles de eficiencia, rediseñando puestos de trabajo, nuevas herramientas y desarrollando estrategias de dirección.
- Destaca que la disciplina rotulada como Psicología industrial se desarrolló durante los años treinta y cuarenta. Entre ambos periodos bélicos a principios de la década de los treinta aparece el *“Handbook of industrial Psychology”* de Viteles (1932) el cual servirá de modelo para los que aparecerán en las décadas siguientes.
- Después ubica la etapa de consolidación, de 1940 a 1960. En este periodo tendrá lugar un auge de estudios empíricos y la aparición de nuevos rótulos para la disciplina, a saber, Conducta Organizacional y Psicología de las organizaciones; esto debido al énfasis no sólo en la productividad y el rendimiento, sino en la permanencia y estabilización de la fuerza de trabajo, considerando además la negociación como estrategia para resolver conflictos con los sindicatos, aunque, la temática aún estaba limitada a los problemas de selección y evaluación, sobre todo en el ámbito militar.
- La etapa denominada de renovación, la cual es ubicada desde la década de los sesenta, se orientó hacia una perspectiva psicosociológica, temas relacionados con la estructura, la tecnología y las tareas, además brota una nueva forma de pensar y entender el fenómeno organizativo, varias fueron las razones para este cambio, la búsqueda de nuevos paradigmas, aplicación de la perspectiva del sistema abierto, incremento del tamaño y complejidad de las organizaciones, de la influencia sindical y estatal, preocupación por estudiar a las organizaciones como actores sociales visibles y los avances en el desarrollo tecnológico.
- En 1970 la división de Psicología Industrial de la APA cambió su nombre por “División de Psicología Organizacional e Industrial”.

Spector (2002) hace dos apuntes que merecen especial mención: 1) La determinante influencia en el área Organizacional que tuvo, como ya se mencionó, el trabajo de Frederick Winslow Taylor, quien desarrolló la *administración científica* como un acercamiento al control de la producción de los empleados en las fábricas; ese concepto incluye varios principios para guiar las prácticas de las Organizaciones, y 2) Otra influencia del campo de la ingeniería se encuentra en el trabajo de Frack y Lillian Gilbreth, un equipo de esposos que estudio las maneras eficientes de desarrollar tareas. Ellos combinaron los campos de la ingeniería y la psicología (Frack era ingeniero y Lillian Psicóloga) al analizar las maneras en que las personas desarrollan tareas. Su contribución más conocida es el estudio de tiempo y movimientos, que consistía en medir los movimientos de las personas y tomar los tiempos de realización, con el fin de desarrollar formas más eficientes de trabajo.

Resulta pertinente señalar que al hablar de la relación que la psicología ha establecido con el mundo laboral se está incluyendo bajo un mismo techo a la psicología industrial, ocupacional, organizacional y del trabajo, así como la conducta organizacional y la psicología social de las organizaciones. Todos estos rótulos corresponden a diversas denominaciones que se le asigna al conocimiento científico en diferentes países (Aguilar y Rentería, 2009).

2.2. El Psicólogo dentro de las Organizaciones

Spector (2002) señala que el enfoque primordial del trabajo práctico, de cualquier manera, es la aplicación del descubrimiento y principios del área. Lo siguiente es un listado de actividades que muestra lo que hacen los Psicólogos Organizacionales en la práctica:

- Análisis de la naturaleza de un puesto (análisis de puesto)
- Conducción de un análisis para determinar la solución a un problema Organizacional
- Conducción de estudio de los sentimientos y opiniones de los empleados
- Diseño de sistemas de evaluación de desempeño
- Diseño de sistemas de selección de personal
- Diseño de programas de capacitación

- Desarrollo de pruebas psicológicas
- Evaluación de una actividad o práctica, como sería un programa de capacitación
- Implementación de un cambios Organizacionales, como por ejemplo, un nuevo sistema de recompensas para los empleados con buen desempeño

Las funciones del psicólogo de las organizaciones, según el Colegio Oficial de Psicólogos (COP) de España son seis (Rodríguez, *et ál*, 2004):

1. La función de selección, evaluación y orientación de personal
2. De formación y desarrollo del personal
3. Marketing y comportamiento del consumidor
4. Condiciones de trabajo y salud
5. Organización y desarrollo de recursos humanos
6. Dirección y management

Otros autores han realizado trabajos referentes a la participación del psicólogo dentro de las organizaciones de carácter laboral, como Pérez (2006), quien puntualiza que las principales actividades que el psicólogo efectúa dentro del área industrial toman en cuenta los siguientes niveles:

- ❖ Nivel individual.- El cual se centra en el análisis de las características individuales tales como el aprendizaje, motivación, personalidad, inteligencia, valores, actitudes, habilidades e intereses, etc.
- ❖ Nivel Grupal.- Los procesos dinámicos del grupo tales como la toma de decisiones, liderazgo, comunicación, asignación de roles, estructura grupal, el uso del poder, conflicto, etc.
- ❖ Nivel organizacional.- El más complicado pues influye todos los procesos anteriores y los concernientes a la estructura formal de toda la organización, los procesos de formación de cultura organizacional, los cambios, y el desarrollo a través de su

historia, el diseño del trabajo y el ambiente físico, etc.

De esta manera el psicólogo industrial se encuentra inmerso en diferentes áreas dentro de cada organización, se puede decir que interviene en procesos tales como capacitación, desarrollo organizacional, reclutamiento, y selección de personal, análisis de puestos, diseño de ambientes laborales, entre otros. (Pérez, 2006)

Entre las actividades llevadas a cabo por el psicólogo organizacional se encuentran los análisis de puesto. Martin, Rubio y Lillo (2003) señalan que conlleva dos tareas principales, a saber: la descripción de los puestos y la especificación de sus requisitos. Entre las aplicaciones más habituales de este destaca, la selección de personal, clasificación de puestos en familias, valorización de puestos de trabajo, diseño y rediseño de puestos, formación profesional de los empleados, movilidad de los empleados, planificación de recursos y necesidades laborales. El contenido habitual de la información que se recaba mediante el análisis del puesto de trabajo es por un lado las actividades de trabajo; maquinaria, herramientas equipos y elementos de ayuda al trabajo; tangible e intangibles relacionados con el puesto (materiales procesados, productos realizados, conocimientos que se aplican servicios prestados; rendimiento, evaluación, criterios, análisis de errores, etc.), contexto del puesto y por ultimo requisitos personales...“Se tiene que especificar las responsabilidades, los objetivos, los recursos materiales y técnicos, las tareas asociadas al puesto, sus condiciones, la formación necesaria o haber confeccionado una lista según estos elementos de una descripción de un puesto de trabajo” (Carbó, 2000, p.65)

Wherther & Davis (2008) señalan que el departamento de recursos humanos se basa en la información sobre los puestos que hay en la organización. Si están bien diseñados la organización puede lograr sus objetivos.

El procedimiento para el análisis de puesto implica: 1) Familiarizarse con el puesto 2) decidir el tipo de resultados que se desea obtener, según los objetivos que se desea obtener 3) elegir el método y herramientas más adecuado para obtener resultados válidos y fiables, 4) recolección de la información y verificación de su validez, y por último, 5) se determinará el plan de seguimiento (Martin, Rubio y Lillo, 2003).

Los elementos básicos de una descripción de puesto de trabajo son (Carbó, 2000):

- a) Finalidad principal del puesto de trabajo
- b) Situación del puesto en la estructura: niveles superiores, iguales e inferiores. Finalidad de los subordinados.
- c) Naturaleza de los problemas que se pueden presentar: tipología, alcance, complejidad.
- d) ¿Cómo conseguir la finalidad? Por actividad propia. Por el mando de otras
- e) Relaciones y contactos extremos e internos en la empresa: nivel, frecuencia, naturaleza, medios y técnicas, razón de ser.
- f) ¿Qué asistencia precisa para el desarrollo del puesto? Información consejos, ordenes, normativa, etc.

Un documento que ayuda al análisis de puestos es el organigrama con el cual opera la institución. Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones, clasificaciones de las funciones, poder que tienen inferido. La información que se obtenga del análisis de puestos determina la mayor parte de las actividades de administración de capital humano, pues varias áreas de la organización dependen de esta información. Así mismo se debe incluir la información sobre aspectos lingüísticos, culturales y otros más en los datos que se procesan durante el análisis de puestos. En el caso de las compañías grandes o internacionales, es esencial racionalizar al máximo el proceso, evitando incluir todo aspecto o requisito que no sea estrictamente profesional. (Wherther y Davis, 2008).

Evaluar la forma en que se lleva a cabo un análisis de puesto es imperativo. La evaluación de un método concreto de análisis de puestos depende de dos consideraciones: su utilidad para otras actividades de gestión y desarrollo de los recursos humanos y el grado en que el método aborda algunas cuestiones prácticas. Dolan, Shuler y Valle (1999; citados en Marín, Rubio, y Lillo, 2003) señalan los siguientes criterios para evaluar las características prácticas de cualquier método de análisis de puestos:

- *Versatilidad / adecuación.* Adecuación del método para analizar una diversidad de puestos de trabajo.

- *Normalización.* Grado en el que el método permite establecer normas que aprueben realizar comparaciones entre diferentes fuentes de recopilación de datos del puesto, en diferentes momentos.
- *Aceptación por parte del usuario.* Aceptación por parte del usuario del método y sus formas.
- *Comprensión y participación del usuario.* Grado en el que los usuarios del método se ven afectados por los resultados de su aplicación, conocen en qué consiste el método y participan en la recopilación de la información para el análisis del puesto de trabajo.
- *Rapidez del uso.* Grado en que el método está preparado para utilizarse para un puesto de trabajo.
- *Tiempo de aplicación.* Tiempo necesario para aplicar el método y obtener resultados que de este se derivan.
- *Fiabilidad y validez.* Consistencia de los resultados obtenidos con el método y precisión de los resultados en la descripción de los cometidos, su importancia y las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo los cometidos.
- *Coste.* Cantidad de beneficios o valor que obtendrá la organización al emplear el método en relación con los costes en que se incurra.

Otras actividad realizadas por psicólogos en las organizaciones es la *aplicación de las pruebas psicométricas*. Robert Guion (1998, citado en Landy y Conte, 2007) las definió como un procedimiento estandarizado y objetivo para medir o constructo psicológico usando una muestra de conducta.

Parkinson (2003) afirma que las pruebas y los cuestionarios psicométricos son dos de los instrumentos más eficaces para saber cómo es una persona. Cuando se ajusta con cuidado a los requerimientos de un puesto, también demuestra el potencial de un individuo y su probable desempeño laboral. Las mediciones psicométricas son instrumentos objetivos que sirven para medir determinados aspectos del comportamiento humano, entre los que se hallan diversas capacidades y otras características individuales, con son la personalidad, los valores y los intereses de las personas.

Las pruebas han evolucionado con el paso del tiempo, Tiffin y McCormick (1986) señalaba ya entre sus finalidades, la selección de personal, colocación de empleados en los distintos oficios, traslado de los empleados, ascenso de los empleados, valoración de la eficacia de los programas de adiestramiento, determinar la necesidad que hay en la compañía de adiestrar al personal, asesoramiento del personal, etc.

Que una pruebas psicométrica proporcione o no información útil depende del contexto en que se utilice y de la calidad de su elaboración. El contexto depende de la capacidad para identificar los requisitos conductuales que exige un puesto y la calidad con que fue diseñada la prueba. Esto último constituye un proceso detallado y largo, el cual asegura que las pruebas generan información imparcial, confiable, validez y predictiva (Parkinson, 2003).

- Imparcialidad. Las pruebas no deben discriminar injustamente en términos de raza, cultura, género o cualquier otro factor similar
- Confiabilidad. Una prueba debe medir de manera congruente un mismo atributo a lo largo del tiempo, sin que media influencia alguna de factores irrelevantes.
- Validez. Una prueba debe medir aquello para lo que se supone fue creada.
- Predicción. Una prueba debe ser un indicador certero

Cabe recordar que el origen de estas pruebas data de la primera guerra Mundial, donde se aplicaron pruebas de inteligencia a más de un millón de soldados para determinar cuáles qué personas serían oficiales y cuáles personal de infantería. Hasta este momento las pruebas de inteligencia se habían realizada sobre una base individual y este primer ensayo de aplicación grupal se consideró un éxito. Pero este éxito trajo una dificultad; poco tiempo después de la guerra, las pruebas psicológicas comenzaron a utilizarse como justificación para limitar la migración. El programa de pruebas en el ejército descubrió que los inmigrantes y sus hijos, que no hablaban inglés como primer idioma, calificaron más bajo en las pruebas de inteligencia (Landy y Conte, 2007).

Hacia finales de la segunda guerra mundial, los diseñadores de pruebas virtualmente habían inundado el mercado, ofreciendo pruebas de capacidades, de personalidad, de intereses y de

conocimientos. Ni el gobierno ni la profesión psicológica ejercieron mucho control sobre la calidad de los test o sobre el significado de sus puntajes. Como resultado de los cuestionamientos acerca de la invasión a la privacidad y los posibles efectos de discriminación de las pruebas, hubo una reducción significativa en el uso de pruebas con propósito de selección. Aunque la reducción fue más marcada en los tests de personalidad, hubo un desencanto general con las pruebas estandarizadas (Landy y Conte, 2007).

Otros autores han hecho otras críticas en materia, apuntando que fue una lástima que se haya concedido en la mayor parte de los tratados sobre este tema, una importancia mayor a las características selectivas de las pruebas de aptitud de los empleados que a su utilidad para la debida colocación de los mismos (Tiffin y McCormick, 1986).

En el mercado es posible cerca de 4500 pruebas de habilidad, la mayoría de las cuales está diseñada para los países de habla inglesa. Sin embargo a pesar de la cantidad de pruebas disponibles, las que se utilizan para selección y desarrollo de personas corresponden a alguna de las categorías siguientes (Parkinson, 2003):

- Capacidad abstracta: habilidad para resolver nuevos problemas a partir de principios primarios, lo que también se conoce como “inteligencia general”.
- Habilidad verbal: habilidad para razonar información verbal o escrita.
- Capacidad numérica: capacidad para razonar datos numéricos o cuantitativos.
- Capacidad gráfica: capacidad para razonar información gráfica o simbólica.
- Habilidad espacial: habilidad para manipular mentalmente objetos en espacios bidimensionales y tridimensionales.
- Habilidad mecánica: habilidad para aplicar principios mecánicos y físicos en la resolución de problemas.
- Habilidad para la verificación: habilidad para verificar con rapidez información detallada sin cometer errores.
- Destreza: habilidad para manipular acertadamente diversos objetos o herramientas.

Landy y Conte (2007) ofrecen dos categorías en cuanto a las pruebas:

- *Pruebas de Tiempo.* Tienen límites de tiempo rígidos y demandantes de tal manera que la mayoría de los examinados no puede terminar la prueba en el tiempo asignado. La calificación en una de estas se calcula considerando el número de reactivos que fue capaz de contestar correctamente en el tiempo disponible.
- *Prueba de poder.* No tienen límites rígidos de tiempo; se da el suficiente para que la mayoría de los examinados contesten todos los reactivos de la prueba. Los ítems de estas tienden a ser contestados correctamente por un porcentaje menos de individuos que los de las pruebas de velocidad.

Establecen, además, otras subcategorías, a saber:

- La *grupal* puede administrarse a grandes grupos de individuos; es valiosa porque reduce costos (en tiempo y dinero) al evaluar a muchos candidatos. Son efectivas porque permiten probar muchos candidatos de forma simultáneas, resultando en una exhibición más rápida comparada con las pruebas de administración individual.
- Prueba *individual*. La que se administra sobre una base individual. Estas también son más apropiadas cuando el empleador desea evaluar el *estilo* del candidato para resolver problemas, más que el simple *producto* del proceso de resolución de problemas.
- *Pruebas de lápiz-papel vs pruebas de ejecución.* Una de las formas más comunes de pruebas en la industria que no requiere manipulación de otros ejemplos que sean los instrumentos usados para responder. La calificación que el individuo recibe de la prueba está directamente relacionada con la calidad o cantidad de la manipulación.

Parkinson (2003) señala que aunque las pruebas pueden clasificarse de muchas maneras, por lo general miden el desempeño máximo o característico de los individuos. El desempeño máximo se refiere a que tan bien puede hacer algo un sujeto, mientras que el desempeño característico muestra la probabilidad de que la persona “se conduzca” de una determinada manera en su casa o en el trabajo.

La *Capacitación* forma parte de las actividades del psicólogo dentro de las organizaciones. Riggio (2008) establece que la capacitación del empleado es un esfuerzo planeado por la

organización para facilitar en el empleado el aprendizaje, retención y transferencia del comportamiento relacionado al trabajo del empleado. La capacitación puede incluir cambios en las habilidades, los conocimientos, las actitudes o la conducta, eso puede significar que los empleados cambien lo que saben, como trabajan y sus actitudes hacia su trabajo, o su interacción con sus compañeros y su supervisor.

Es importante entender por capacitación, el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la aplicación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas; la capacitación se encuentra dirigida a niveles superiores de la misma. Es aquí donde encontramos la gran diferencia con el adiestramiento, el cual está dirigido a los niveles inferiores de la organización y consiste en el aprendizaje al que se somete una persona para operar o manipular un conjunto de decisiones programadas que preparen al trabajador en dos o más oficios, a efecto de que tenga mayores posibilidades de empleo (Reynoso, 2007).

Hay quienes incluso apuntan que la capacitación y el adiestramiento son tan antiguos como el hombre: las corporaciones romanas, los gremios medievales y el contrato de aprendizaje son los antecedentes a la consagración constitucional del derecho de la formación profesional, al incluir en la fracción XXXI del apartado A, del artículo 123, la obligación de los empleadores de proporcionar capacitación y adiestramiento para el trabajo (Buen; 1999, citado en Castañeda, 2007).

La capacitación puede incluso, diversificarse, en TELMEX (2010) se apunta como parte del perfil del egresado los conocimientos habilidades y actitudes que esperadas de los trabajadores una vez que finalice su plan de capacitación establecido y que servirán para la determinación de los planes de capacitación individuales. Entre estos están:

- Capacitación Genérica: Habilidades transversales que se requieren independientemente de la función y del puesto.
- Capacitación por Especialidad: Conocimientos y habilidades que requieren los trabajadores de una especialidad y que se desempeñan en diferentes áreas de trabajo

(ejemplo de Planta Exterior: COPE, CAP y CCR).

- Capacitación por puesto de trabajo: Conocimientos y habilidades que requieren los trabajadores que se desempeñan en un área de trabajo específica (ejemplo de COPE: Instalaciones y cables).
- Capacitación por estrategias corporativas: Conocimientos y habilidades requeridas por los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos y metas corporativas, considerando el programa general de incentivos a la calidad, productividad y competitividad.

Existen obstáculos a la hora de diseñar los programas de capacitación. Salazar (2004) comenta en relación al diseño de programas de capacitación en Tecnologías de la Información que una posible solución puede verse desde dos perspectivas complementarias : a) diseñar programas desde una postura pedagógica en la que formación sea vista como un proceso de aprendizaje , y no como s fuera una instrucción lineal y específica, y b) insertar a las unidades de información dentro de las redes locales y/o intranets de cada institución con el fin de compartir recursos y/o espacios, y podes generar programas automatizados. Además es preciso proveer conocimientos sobre conceptos (recursos y herramientas de información) y procesos (estrategias de búsqueda, recuperación de documentos), más que instrucciones de uso. Diseñar experiencias de formación que conduzcan a producir en los usuarios aprendizajes significativos.

En nuestro país se han implementado estrategias que abarcan toda la república en términos de capacitación; un claro ejemplo es el Programa Nacional de Capacitación Agraria (PNCA), puesto en marcha en 1977 el cual tuvo como objetivos: garantizar la respuesta campesina, incrementar la producción, la productividad y la oportunidad de empleo en el campo; ampliar sustancialmente la participación campesina en las tareas de desarrollo y en la distribución de la riqueza; así como desarrollar en la población campesina el mejor conocimiento y las habilidades para el aprovechamiento de los recursos disponibles (Duch, Garibay y Quesnel, 2005).

Existen cuatro diferentes áreas de capacitación como las que plantea Riggio (2008) las cuales son:

1. *Los programas de orientación y entrenamiento de nuevos empleados*, que están típicamente diseñados para iniciar a los empleados en la organización y sus objetivos, filosofía, políticas y procedimientos. Algunas investigaciones señalan que los empleados que reciben una capacitación inicial adecuada están más satisfechos y menos predispuestos a renunciar durante los primeros seis meses de empleo que aquellos trabajadores que recibieron un pobre entrenamiento inicial.

2. *Reentrenamiento y educación continua*. Para mantener la pro eficiencia de los trabajadores, las organizaciones requieren favorecer y apoyar “*refresh courses*” básicos, así como programas de educación continua que faciliten a los trabajadores nueva información. Determinados profesionistas, particularmente los licenciados en cuidado de la salud como lo son médicos, dentistas y psicólogos clínicos requieren alguna forma de educación continua para continuar trabajando en el campo laboral.

3. *Preparación y plan de retiro*. Por lo tanto el departamento de capacitación de muchas organizaciones ofrece asistencia a los empleados en planear y prepararse para el retiro. Seminarios son ofrecidos en dichos tópicos, como lo son la decisión de jubilarse, planes y opciones de retiro, inversiones y manejo del dinero.

4. *Desarrollo de la carrera del empleado*. Muchas organizaciones han desarrollado sistemas de desarrollos de carrera formales, beneficios que implican a las partes, incluyendo trabajadores, gerentes y a la misma organización.

Las necesidades de capacitación pueden variar según el contexto, en el caso de la población rural esta intenta ser un apoyo efectivo para que dicha población construya formas sostenibles de vida en los ranchos o comunidades frente al contexto actual (Duch, Garibay y Quesnel, 2005).

Existen autores que sugieren que los empleados más antiguos quizá se resistan a los esfuerzos de reentrenamiento debido a la falta de auto confianza en su habilidad para aprender (Maurer, 2001, citado en Riggio, 2008).

Por otro parte, Spector (2002) menciona que las características de las personas bajo capacitación difieren en distintos aspectos que se consideran relevantes para el proceso de capacitación, quizá lo más importante sea que sus capacidades para aprender diferentes tareas sean divergentes; algunos son mejores para asimilar tareas cognitivas, mientras que otros reúnen más cualidades para actividades motoras.

Este autor recalca cinco pasos que se requieren para aplicar programas de capacitación efectivos a nivel organizacional. El primero consiste en realizar un estudio de evaluación de necesidades a efectos de precisar que o quienes necesitan capacitación y cuál es el tipo de entrenamiento que se requiere para cada paso específico. En el segundo paso se establecen los objetivos, de manera que se definan las metas que den alcance a dicho entrenamiento. El tercero se relaciona con el diseño del programa de capacitación; el cuarto paso es la impartición de dicho programa a los empleados señalados por la evaluación de necesidades. El último es evaluar la capacitación con el fin de cerciorarse de que se han conseguido los objetivos. “Ibídem”.

La capacitación ha de evaluarse en términos de que tanto han aprendido los participantes, que también están utilizando sus nuevas habilidades en el trabajo (si cambiaron sus conductas) y si el programa alcanzo los resultados deseados (reducir los movimientos de personal, mejorar el servicio del cliente, etc.). El entrenamiento puede impartirse de diversas formas, desde la relativamente pasiva conferencia hasta la simulación activa. En el primer caso, el participante se limita a escuchar una presentación, mientras que en el segundo, se intenta aplicar directamente el conocimiento recibido .

La evaluación de necesidades tiene como fin determinar cuáles empleados requieren entrenamiento y que debe incluir este (Spector, 2002).

Goldstein (1993, citado en Spector, 2002) señala que la evaluación de necesidades ha de concentrarse en tres niveles:

1. Nivel de organización, se relaciona con los objetivos de la institución y la forma en que se alcanzan mediante el desempeño de los empleados.
2. Nivel de puesto, relacionado con la naturaleza de las tareas que se realizan en casa

del empleo.

3. Nivel de la persona, se concentra en la capacidad que poseen los aspirantes para realizar las tareas inherentes al puesto.

Spector (2008) expone ocho métodos de capacitación:

- Instrucción audiovisual. Consiste en la presentación de materiales mediante una cinta de audio o video, diapositivas o representación computarizada.
- Auto instrucción. Este término denota cualquier método en el que el ritmo del aprendizaje lo estable el propio usuario y no requiere un instructor. La técnica más conocida es la instrucción programada, mediante la cual se dividen los materiales en una serie de porciones o marcos individuales; cada uno de los cuales contiene una parte de información, una pregunta por responder y la respuesta a la pregunta planteada en el cuadro anterior.
- Conferencia. Es la reunión de un instructor con sus entrenados con el objeto de exponer o discutir algún material; su rasgo distintivo es que los participantes pueden discutir la información y formular preguntas; lo cual permite el libre flujo de las ideas a fin de que la discusión logre trascender lo expuesto.
- Disertación. Consiste en la presentación que realiza un entrenador frente a un grupo de personas, su principal ventaja es la eficiencia.
- Moldeamiento. Este requiere que los entrenados observen al instructor ejecutar una tarea, para luego reproducir ellos mismos lo observado, el modelo se presenta como mediante una filmación o una cinta de video, y puede mostrar ejemplo de conducta tanto eficiente como deficientes.
- Capacitación en el puesto. No es un método específico, sin cualquiera que se emplee para ilustrar a los empleados como realizar el trabajo mientras lo realizan; a menudo, la mayor parte de la capacitación ocurre mientras la persona realiza las diversas tareas inherentes a su puesto.
- Representación del rol. Es una forma de simulación en la que el personal aparenta la realización de una tarea, suele comprender una situación interpersonal y como brindar asesoría o retroalimentación a la persona.

- Simulaciones. Es una técnica en la que se utilizan equipo o materiales especializados para representar una situación de ejecución de tareas; aquí, la persona debe actuar como si la situación fuese real, ejecutando las tareas tal como las haría en la realidad.

El Desarrollo Organizacional es un tópico del cual el psicólogo organizacional también se encarga. Este es el medio más frecuentemente utilizado por las organizaciones que buscan la mejora continua dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo y en evolución constante. De esta manera, las organizaciones se ven obligadas a vencer el reto de la resistencia al cambio y a la búsqueda del equilibrio entre los objetivos organizacionales y de los objetivos personales de quienes la conforman. En este sentido el Desarrollo Organizacional es un enfoque de cambio planeado que se concentra en cambiar a las personas, así como la naturaleza y la calidad de sus relaciones de trabajo. El Desarrollo Organizacional hace hincapié en el cambio cultural como base para el cambio organizacional; es decir, modificar la mentalidad de las personas para que estas puedan revitalizar a la organización (Chiavenato, 2009).

Otro aspecto que ocupa al psicólogo en las organizaciones es el cambio; el cambio organizacional es el intento planificado por la administración para mejorar por completo la efectividad de los individuos, los grupos y la organización, a través de la alteración de la estructura, el comportamiento y los procesos. Si el cambio se aplica en forma correcta los individuos y los grupos deberían de dirigirse a un cargo hacia un desempeño más efectivo. Los esfuerzos combinados, planificados y evaluados para mejorar la efectividad tienen un gran potencial de triunfar. A medida que ocurren los cambios en la fuerza laboral, tecnológica, competencia, tendencias políticas y el mundo político, es inevitable que los líderes tengan que comenzar a intervenir en el cambio organizacional (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2003).

2.3. Tic's, Organizaciones y Trabajo

El inicio del siglo XXI implico una serie de transformaciones a escala mundial, una de los más evidentes fue la masificación de la información gracias a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's). Este evento afecto las esferas económicas, políticas, ideológicas y personales. No sólo eso sino que además cambió la forma en que las personas se relacionan entre ellas, no sólo en el ámbito personal, sino además, en el rubro de lo laboral dentro de las organizaciones.

Las nuevas tecnologías de la Información se están convirtiendo en un factor de referencias fundamental para una época de transición y crisis como la nuestra. Su importancia es tan grande que, actualmente, se presentan como los instrumentos característicos de un nueva era de la evolución humana, la llamada “sociedad de la información”, dentro de la cual se desarrollan los parámetros vitales del próximo siglo (Linares y Chaparro, 1995, citados en Rojo, 2001).

Ruiz y Buira (2007) concuerdan en que, “Sociedad de la Información” es una etiqueta que se usa para designar una realidad y un proyecto de realidad. Pero, en principio, es sólo eso: una etiqueta, un nombre; sugestivo, sí, pero inespecífico y engañoso. Una de las características más atractivas y alabadas de las tecnologías de la información es su flexibilidad. Una vez digitalizamos música, por ejemplo la podemos escuchar en un CD, llevarla de un lado a otro en un mp3, enviarla por correo entronice, etcétera. La cuestión es que esta misma flexibilidad es obligadamente a la vez atractiva y peligrosa; ya que quienes utilizan más intensamente internet son aquello que tienen un mayor interés en hacerlo, quienes se han puesto extraer de la red el máximo provecho, del tipo que sea.

Algunos autores advierten que la transformación consecuente a la aparición de las TIC's no implica una equidad de acceso a las mismas. En este sentido queda la interrogante sobre si estamos en una sociedad del conocimiento o si estamos frente a una sociedad de la información disponible, aunque no de la misma forma para todos (Aguilar y Rentería, 2009).

Empieza, además, a evidenciarse una correlación directa entre el grado de uso de las tecnologías de la información y la competitividad de los países. Una competencia entendida siempre dentro de los valores y reglas de la economía de mercado. En la medida en que los dirigentes de los países empiezan a ser conscientes de esta correlación, el objetivo de “competir” se convierte en una de las claves de las políticas de impulso a cada sociedad de la información local, en cada a país, en cada región, en cada ciudad. De este modo, el conflicto entre economía competitiva y economía solidaria, entre como hacer compatible las reglas del mercado con la reducción de desigualdades se da entre a todas las sociedades de la información, poniéndolas además en competencia (Ruiz y Buira, 2007).

Fritz Y Machup (1980, citado en Valenti, Casalet, y Avaro, 2008) fue uno de los primero autores que trató de diferencias información y conocimiento. Él usó el termino información para referirse a la actividad o proceso por el cual el conocimiento (ya sea una señal o una mensaje) es transmitido, y definió el conocimientos como cualquier actividad humana eficazmente diseñada para crear, alterar, confirmar en la mente humana (propia o de alguien más) una percepción significativa, comprensible o consiente. las organizaciones usan diferentes tipos de conocimiento (científico, tecnológico, legal, etcétera) cuya integración crea algo único en la forma de innovación; tal conocimiento tiene carácter colectivo (que no resulta de la simple suma de piezas de conocimiento) y requiere comunicación (Saviotti, 1998, citado en Valenti, Casalet, y Avaro, 2008).

Scheel (2010) es de la opinión, de que gran parte del éxito de los países que ha emergido en las últimas tres décadas como jugadores de clase mundial se debe a la influencia que han tenido sobre sus economías: el desarrollo de polos de *innovación tecnológica* y emergencia de nuevos modelos de industrias y de negocios generadores de alta diferenciación por articulación de fuertes sinergias entre el desarrollo económico y el bienestar social de sus comunidades.

Algunos autores como Hall y Preston (1992, citado en rebollo 2010) afirman que la tecnología de la información no es nueva, pues ha existido desde que el hombre ha existido, desde que el hombre expresaba sus ideas en la prehistoria; lo que ha cambiado son las herramientas, ya que hemos pasado de un nivel mecánico a un nivel electrónico, que

comprende el uso de computadoras, robots y equipo de oficina, fenómeno que estos autores han llamado convergencia de la tecnología de la información. Esta convergencia tiene lugar entre la tecnología de la información relacionada con la transmisión de información y la tecnología computacional, relacionada con el procesamiento de la información

Las nuevas tecnologías han cobrado un mayor protagonismo en la década de los noventa, porque a raíz de esta década surgen las primeras iniciativas políticas a escala mundial para regular un sector tan dinámico y cambiante como el de las telecomunicaciones (Rojo, 2001).

La sociedad de la información está compuesta por tres elementos básico: 1) la sociedad, las personas protagonistas, 2) la información, materia prima para las personas y las organizaciones y, 3) las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Actualmente se tiende a evolucionar hacia organizaciones con esquemas más flexibles, donde el personal pueda trabajar desde cualquier sitio y en cualquier momento (Escobar, 2009).

Hasta llegar a la revolución industrial, el proceso informacional transcurrió en dos direcciones: la especialización sectorial de las diferentes ramas de la información y la extensión cada vez mayor, en proporción y en número, de las personas que accedían a poder informar y ser informadas (Ruiz y Buira, 2007).

Otros eventos han transformado el desempeño laboral dramáticamente de igual manera que la aparición de las TIC's. Urdaneta (2004) respalda la idea de que durante la Revolución Industrial sucedió que la producción continua a través de una secuencia en la que un operario realizaba todos los pasos fue remplazada por "la cadena de producción". Este evento fue desde mucho antes explicitado por Karl Marx (1867) cuando comenta acerca de la división del trabajo y manufactura, donde apunta que para el origen de la manufactura el capitalista reúne simultáneamente en el mismo taller a muchos trabajadores que realizan la misma tarea, o una tarea similar; en esta evolución del trabajo el artesano reparte el trabajo. En lugar de que cada trabajador realice todas las operaciones, estas se dividen, se aíslan y separan en el espacio, entregándose a diferentes trabajadores para que, en un régimen de cooperación se fabrique la mecánica que se busca. Así la mercancía ha dejado de ser un

producto individual de un artesano independiente que realiza todas las tareas, para convertirse en un producto social de una colectividad de artesanos, cada uno de los cuales se especializa en una operación parcial diferente. Urdaneta señala, además, que en contraste, hoy estamos en el inicio de otra revolución, la del paso a la informatización, en la cual gran parte de los procesos del sector industrial se trasladan al sector terciario, el de los servicios.

Actualmente el mundo laboral enfrenta en todas las sociedades cambios fundamentales. En el último cuarto del siglo XX podemos señalar como relevantes la creciente incorporación de la producción empresarial a la dinámica global de intercambios económicos y tecnológicos, la cual, introdujo enormes transformaciones continentales, nacionales y locales, en los campos que se mencionan a continuación:

- Tecnológicos: primero con el surgimiento de las tecnologías de la información y comunicación (NTIC), luego con la difusión y uso masivo de las nuevas tecnologías en los sistemas de producción.
- Institucional: con el surgimiento de nuevas organizaciones de regulación, por ejemplo, la Organización Mundial de Comercio (OMC) o la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el plano mundial; el Tratado de Libre Comercio (TLC), etcétera
- Organizacional: se introducen nuevos conceptos de administración
- Social: es consecuencia de nuevas formas de exclusión o incluso de migración de la mano de obra del campo hacia las ciudades.

Según Marsa (1997, citado en Carbó, 2000) la configuración de un mercado global, el avance tecnológico y la especialización han obligado a poner en marcha nuevas prácticas de organización empresarial. Últimamente se generaliza cada día más un sistema de subcontratación de determinados trabajos que hasta ahora se entendían como propios. Con la mirada puesta en aspectos como la competitividad u la productividad surge, por ejemplo, la subcontratación de tareas burocráticas, que es una asunción, por parte de una empresa

externa, de la responsabilidad en la ejecución integral de una función administrativa. Por tanto una empresa externa tiene acceso a información confidencial.

Gereffi, Wadhwa, y Rissing (2009, en Dabat y Rodríguez, 2009) en su estudio acerca del debate sobre la subcontratación de ingeniería y cantidad de los ingenieros graduados en Estados Unidos, Unidos y China, concluye que existe una creciente preocupación real en los ingenieros de nivel de licenciatura acerca de la futura subcontratación de su trabajo en ingeniería. Los estudiantes de Ingeniería desean saber cuáles trabajos serán “a prueba de subcontrataciones” y en cuales materias o experiencias prácticas se les debería prepara para un ambiente de trabajo global.

Guillén y Gil (2000) apuntan que las tendencias futuras del trabajo serán:

- a) Mercado dual: un estrato con exceso del trabajo y otro que apenas y precariamente trabaja.
- b) Trabajos que requieren cada vez mayor preparación técnica y relacional
- c) Tareas cada vez más amplias y que exigen más responsabilidad
- d) Cambios turbulentos: continuos recurrentes.

Resulta interesante constatar como al tiempo que se dan estas estrategias que muestran tendencias hacia la reducción de empleo y quizá a la precarización en muchos casos del mismo, se observa cómo entre los empleados a tiempo completo se está apreciando en los últimos años una sensible incremento en la jornada laboral. Además parece detectarse una tendencia hacia la aparición mayoritariamente de trabajos que requieren cada vez una mayor complejidad y elaboración conceptual y de procesamiento de la información, lo que a exigir unos incrementos sustanciales en los niveles de educación y preparación de las personas. Además la habilidades sociales y la inteligencia social son cada vez más más importantes en un buen número de trabajos m especialmente los relacionados con el sector servicios que es el que está teniendo y tendrá previsible más desarrollo (Guillén y Gil, 2000).

Otra anomalía que puede detectarse en el futuro más cercano del trabajo es la que surge de la discrepancia entre la demanda que una población laboral cada vez más preparada en relación a los puestos de responsabilidad en las organizaciones que permitan un crecimiento personal y profesional, y la tendencia de estas últimas a reducir su tamaño y el número de niveles jerárquicos haciendo imposible satisfacer las necesidades de la población activa (Guillén y Gil, 2000).

Así queda de manifiesto que, el ámbito laboral se ve afectado por el desarrollo tecnológico, cabe poner como ejemplo el teletrabajo, el cual consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia del trabajador durante una parte importante de su horario laboral (Salazar, 2002).

Escobar (2009) afirma que este tipo de empleo ofrece ventajas y desventajas a la sociedad.

Ventajas:

- Se evitan desplazamientos al trabajo
- Se evitan atascos y pérdidas de tiempo
- Disminuye la contaminación y el consumo de carburantes
- Permite el desarrollo económico de zonas más pobres y distantes
- Abarata costes a las empresas (menos accidentes, menos espacio para trabajar, menor consumo de electricidad)
- Mayor productividad dependiendo del tipo de trabajo desarrollado
- Se pasa a una filosofía de control del trabajo por tiempo al control por objetivos
- Se imponen modelos de competición de la información entre las personas y de evaluación del personal por objetivos.

- Se imponen modelos de comparación de la información entre las personas y de evaluación del personal por objetivos

En cuanto a las desventajas menciona las siguientes:

- Se pierde control sobre el trabajador. Se puede llegar a subcontratar trabajos sin que la empresa lo sepa
- En general, disminuye la seguridad de la información, la cual está más dispersa y circula más
- La empresa puede atender de forma errónea la aplicación del teletrabajo tomando a los teletrabajadores como de segundo rango en la organización
- Las personas se mezclan menos en los trabajos, existe mayor aislamiento
- La lejanía de las relaciones personales puede contribuir a la indiferencia por los demás

Rebollo (2010) señala que la incorporación de las computadoras en las organizaciones ha pasado por cuatro distintas fases: las grandes computadoras centrales, computadoras personales y procesamiento de datos distribuidos, la der de fases ha mejorado la siguiente, sin embargo, tienen nuevas características, entre las cuales destacan:

- Digitalización de todos los datos
- Constante renovación de la interfaz del usuario
- Incremento de la movilidad para la tecnología de la información
- Especialización, miniaturización, dispersión de la IT
- Tecnología de multipropósito de más amplia capacidad y mayor flexibilidad
- La red de redes.

En el contexto actual, en adelante, se dará nueva forma a las organizaciones de trabajo y a las relaciones personas-trabajo. Esto se traducirá en la salida de “sociedad salarial a una sociedad del trabajo fragmentado y flexibilizado. Estas cuestiones llevan a Aguilar y Rentería (2009) a reflexionar sobre una serie de paradojas que se presentan y coexisten en el nuevo panorama:

- Altos desarrollos tecnológicos y menos mano de obra en el proceso de transformación y de servicios. Es decir cada vez se requieren menos personas en las organizaciones de trabajo por razón del salto tecnológico y la automatización.
- Debido a las condiciones de los mercados y a los desarrollos tecnológicos existe un aumento de la expectativa de vida, si se compara la década de los años sesenta con la de los noventa; y al mismo tiempo se presenta una mayor dificultad para acceder a los circuitos de producción y consumo por parte de las personas que se encuentran en situación de desempleo o subempleo.
- Miedo y necesidad de creer se conviertan en pilares de las organizaciones sociales y las de trabajo; ya que en el pasado ha sucedido que los nuevos hallazgos en tecnología se utilizan para la búsqueda de explicaciones y respuestas unicasales “definitivas” a interrogantes y cuestiones sobre las cuales no se puede tener certeza absoluta.

El desarrollo de mercados, el tecnológico, así como el de las organizaciones antes expuestos, están afectados por la globalización. El proceso de globalización y el de consolidar la sociedad de la información tienen un origen común. La globalización no fue un producto resultante de los avances tecnológicos; más bien al contrario, las grandes corporaciones han estado entre quienes más rápida e intensamente han sabido aprovechar el potencial de las redes globales, en parte porque estuvieron desde el principio entre los impulsores de su expansión. Conviene recordar que fueron principalmente las grandes empresas multinacionales, más que los consumidores individuales, quienes apoyaron a fondo la liberación de las telecomunicaciones en todo el mundo a partir de mediados de los 80's. Un informe de la época publicado por la comisión europea argumentaba “la necesidad de un nuevo entorno reglamentario que permita una competencia plena” en

telecomunicaciones como “un requisito indispensable para movilizar el capital privado necesario para la innovación, el crecimiento y el desarrollo (Ruiz y Buira, 2007).

Con estas nuevas tendencias, la tecnología de la información se mueve en dos direcciones contrastantes: hacia una gran especialización y una mayor diversidad. En cuanto a la especialización en el trabajo de oficina, de alguna manera reduce cierto tipo de trabajo y ofrece la posibilidad de desarrollar otro. Lo más interesante de todo es el impacto que tendrá en la vida cotidiana, por ejemplo, la introducción de computadoras en la vida familiar o el ámbito educativo, como el a internet en escuelas inglesas, la universidad virtual del Tec de Monterrey o la laptop solicitada para estudiantes. Otra tendencia es la adopción de computadoras en las actividades diarias de la gente que tiene poco interés en estos asuntos, por lo que habrá una adaptación pasiva (Rebollo, 2010).

En el caso de nuestro país es útil hacer algunas acotaciones. Rebollo (2010) advierte que si se compara a México en el contexto internacional con respecto al uso de tecnologías de información en la última década (tabla A), se observa que la penetración de estas en el país no es tan significativa y que la relación computadora-persona sigue estando a la baja, así como el índice de conectividad; sin embargo, el uso de la telefonía móvil se ha intensificado, pues más de 50% de los mexicanos cuentan con un celular. Los datos estadísticos en este sentido son elocuentes, según lo refieren los organismos internacionales en sus reportes anuales, como es el caso del World Economic Forum , The UCLA Internet Survey o los World Development Indicators (2007, citado en Rebollo, 2010), publicados por el banco de México .

Tabla A. Usuarios de computadoras, Internet y telefonía Móvil			
México	1998	2000	2003
Usuarios de computadora	36.5	57.6	83.0
Internet	127.6	518.8	1228.8
Telefonía Móvil	35.0	142.4	295.7
EUA			
Usuarios de	458.8	572.1	659.8

computadoras			
Internet	2220.2	4406.2	5588.0
Telefonía móvil	256.1	389.0	545.0
Corean del Sur			
Usuarios de computadoras	178.1	404.8	493.3
Internet	668.3	140.5	6097.0
Telefonía móvil	306.9	583.9	700.9
Tabla 2. Las cifras para usuarios de computadoras son por cada 1000 habitantes, para los usuarios de internet por cada 10 000 habitantes y para los usuarios de telefonía móvil por cada 1000 habitantes. Obtenido de Rebollo, G. (2010) La Globalización y las Nuevas Tecnologías de Información. México.: Trillas. pp 15			

El manejo más impactante del concepto “sociedad del conocimiento” en el ámbito educativo mexicano aparece a finales del 2004, cuando se hacen públicos y se debaten en México los resultados de PISA 2003. Se trata del Programme for International Student Assessment, esfuerzo de colaboración entre los países de la OCDE orientados medir la respuesta de jóvenes con 15 años de edad ante los desafíos de la vida cotidiana en la “sociedad del conocimiento”. Los resultados –particularmente en comprensión de lectura y solución de problemas matemáticos- colocan a los mexicanos entre los últimos lugares de la jerarquía con respecto entre los países de la OCDE, sólo por arriba de Indonesia, Túnez y Brasil (Ibarrola, 2009).

En consideración con lo anteriormente expuesto, cabe recalcar que en el caso de las tecnologías de la información, los procesos para su integración en la sociedad están todavía en curso. De entrada, señala Ruiz y Buira. (2007) porque estas tecnologías no están sólo al alcance de un minoría de la población mundial. La cumbre mundial sobre la sociedad de la información de Naciones Unidas, establecía en 2004 el objetivo de: Construir una sociedad de la información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consulta, utilizar y compartir la información y el conocimiento

[...y..] encauzar el potencial de la tecnología de la información y la comunicación para [...] erradicar la pobreza extrema y el hambre, instaurar la enseñanza primaria universal, promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.[...] garantizar la sustentabilidad del medio ambiente y fomentar las asociaciones mundiales para el desarrollo que permitan forjar un mundo más pacífico, justo y próspero (p.54).

Evidentemente las nuevas tecnologías de información están cambiando las organizaciones. Los investigadores que estudian dichos cambios están en una búsqueda constante de nuevas metodologías para entender los procesos que ocurren en las organizaciones. Uno de los elementos clave en esta reordenación es la informática (Rebollo, 2010).

Peter Drukcer (1988, citado en Rebollo 2010) en su artículo “The Coming of The New Organization” estudió el impacto de las nuevas tecnologías en la organización, en concreto de las computacionales. Entre las conclusiones más sobresalientes apunta que la información transforma las decisiones, y que, cuando una compañía recurre a su capacidad de procesamiento de datos para producir información, se afecta su estructura organizacional. Esto, debido a que se convierte en una organización basada en la información, y por ende requiere más especialistas.

Varios investigadores se han dedicado a analizar las repercusiones de las tecnologías de la información en la sociedad. La polémica se centra en dos versiones distintas de lo que ha supuesto la irrupción de la Tecnología de la información a lo largo de la historia (Rojo, 2010):

- Aislamiento social: ampliación de las relaciones sociales
- Integración tecnológica de mayores sectores de población
- Exclusión tecnológica de los mismo sectores, debido a la complejidad intrínseca de toda nueva tecnología, que acaba generando “analfabetismo tecnológico”

3. REFLEXIONES ACERCA DE LA ACTIVIDAD DEL PSICÓLOGO EN LAS ORGANIZACIONES

3.1. Preparación Académica del Psicólogo

La preparación con la que cuenta el Psicólogo depende en buena medida de la estructura académica de la institución donde se lleve a cabo todo el proceso de formación. De tal manera que asumir que existe un sólo tipo de formación académica sería equivocado; en este sentido es necesario considerar la necesidad de una visión interdisciplinaria, un bagaje tanto teórico como práctico suficiente, además de una noción crítica acerca del quehacer del psicólogo, quizá no sólo del psicólogo organizacional, sino de cualquier corriente en la cual el psicólogo se identifique a sí mismo.

Se debe recordar que la educación no sólo responde a los intereses de los individuos sino además es una necesidad social, y en este sentido se da también en función a intereses políticos y económicos. De tal suerte que las definiciones entregadas por Galimberti (2002) y Miranda (2008) las cuales hacen énfasis en la necesidad de cooperación, así como en la construcción deliberada y programada para fines específicos de la organización son acertadas, aunque parciales, ya que estas definiciones no plantean si los fines son explicitados para todos los miembros de la organización; sobre todo para las organizaciones educativas, lo cual colocaría a las instituciones educativas en un plano intermedio entre una organización formal e informal, ambas categorías señaladas por Steven (2008).

En la Facultad de Estudios Superiores Iztacala (FESI) durante los primeros semestres el enfoque se centra principalmente en aspectos relativos a la Psicología Conductual, haciendo énfasis en el método experimental y la cuantificación de comportamientos. En los semestres posteriores el énfasis se desarrolla en dos vertientes, por un lado la Psicología Genética de Piaget y por otro el método Histórico-Cultural propuesto por Vygotsky. Durante los últimos dos semestres no es clara la dirección que toma la carrera, vadea entre aspectos Subjetivos, Educativos y Organizacionales, etc.

A lo largo de los primeros seis semestres se cuenta con una constante en cuanto a incorporar al mapa curricular la asignatura de Métodos Cualitativos la cual da cohesión al trabajo práctico realizado fuera de las aulas. Las prácticas realizadas en escuelas y clínicas derivan en un gran esfuerzo por parte de la FESI y de su grupo académico para salir de aula y conocer los distintos campos de aplicación de la Psicología. Esto permite un acercamiento de primera mano a las organizaciones médicas y educativas, puede suceder de dos maneras, ser los maestros quienes faciliten los sitios en donde se lleve a cabo la práctica o bien sean los alumnos los que se den a la tarea de encontrar un lugar donde llevar a cabo la práctica. La opción donde es el alumno quien debe encontrar el sitio implica mayores dificultades y a su vez plantea la posibilidad de afrontar problemas a los que el Psicólogo se enfrentará durante su vida laboral, como lo es abrirse puertas donde ejercer.

La sociedad está conformada por varias organizaciones es por ello que se necesita reconocer que la preparación académica del psicólogo requiere de los elementos-técnico administrativos, ya que existen principios básicos presentes en todas las organizaciones, situación que ya ha sido señalada por Miranda (2008). En este sentido, el comentario de Zepeda (1999) en cuanto a la relevancia de la psicología viene mucho al caso, donde resalta su utilidad en instituciones de todo tipo: empresariales, gubernamentales, sociales, de beneficencia, políticas, religiosas, etcétera.

Entre los elementos técnicos que la preparación académica requiere contemplar, se encuentran la especialización y diversidad en el uso de las Nuevas Tecnologías como algunos de los más relevantes, tal como lo señala Rebollo (2010). Sobre todo si consideramos que México es de los países más bajos en lo que refiere a conocimientos mínimos para la utilización de las TIC's, lo cual ya ha sido comentado por Ibarrola (2009). Aunado a lo anterior señalar la opinión de Scheel (2010) es importante, él opina que gran parte del éxito de los países que ha emergido en las últimas tres décadas se debe a la influencia que han tenido sobre sus economías el desarrollo de innovación tecnológica. En la FESI se han implementado algunas TIC's lo cual es un avance valioso, un ejemplo de esto es la implementación del campus virtual CUVED que permite enseñanza a distancia; otro claro ejemplo es la utilización cada vez más obligada de la computadora y de bases de

datos virtuales para las cuales acceder requiere en muchos casos internet; algunos maestros incluso ya han sustituido la entrega de tareas en papel por su homólogo en versión virtual.

Los psicólogos organizacionales se involucran en asuntos relacionados con la salud de los empleados, tal como lo señala Spector (2002). En la Universidad Nacional Autónoma de México, psicología pertenece al área de ciencias biológicas y de la salud, de tal suerte se observa una concordancia entre ambas afirmaciones.

Para valorar la importancia de la preparación académica basta con recordar la influencia que tuvo el trabajo de Frack y Lillian Gilbreth (en Spector, 2002) quienes al combinar los campos de la ingenierías y la psicología, analizaron las maneras en que las personas desarrollan tareas, lo cual nos habla, además, de la importancia del trabajo multidisciplinario.

La capacitación es otra opción laboral coherente con las competencias obtenidas por el psicólogo durante su etapa educativa, sobre todo si se posee una formación que reconoce la predicción, modificación y mantenimiento de la conducta como uno de los campos de aplicación de la psicología; es el caso de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, ya que de acuerdo con lo mencionado por Riggio (2008) la capacitación del empleado es un esfuerzo planeado por la organización para facilitar en el empleado el aprendizaje, retención y transferencia del comportamiento relacionado al trabajo del empleado.

La capacitación refiere a aspectos del comportamiento pero también tiene implicaciones educativas más complejas donde intervienen procesos e ideas abstractas; tal como lo señala Reynosos (2007) al apuntar que la capacitación es un proceso de aprendizaje en las personas con la intención de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la aplicación de procesos mentales

Aun cuando la capacitación es una opción laboral real se debe considerar que para poder capacitar a una persona se debe poseer con las competencias a capacitar, esto es, que no basta con tener las habilidades de manejo de grupo o de hablar en público, las cuales son ejercitadas a lo largo de la carrera en la FESI, sino que además será necesario conocimientos técnicos concretos.

Es necesario que la preparación académica incluya aspectos vinculados a las nuevas tecnologías, sin embargo existen obstáculos en el diseño de programas de capacitación, sobre todo en lo que refiere a TIC's; como afirma Salazar (2004) cuando señala que una opción es diseñar programas desde una postura pedagógica en la que la formación sea vista como un proceso de aprendizaje, y no como si fuera una instrucción lineal y específica.

Durante la preparación académica exponer un tema frente a un grupo es una actividad constante que se asemeja bastante a la capacitación laboral. Ronald (2008) afirma que la capacitación puede impartirse de distintas formas, desde una conferencia donde el participante se limita a escuchar, o bien, en forma de participación activa, lo que implica aplicar directamente el conocimiento recibido. Durante su etapa formativa al psicólogo le sería ventajoso contar con una preparación técnica, la cual le permitiría adaptarse a las necesidades de la capacitación requerida, ya sea una presentación o una capacitación que requiera una participación activa del participante. Durante el tiempo de formación en la FESI se puede observar esta diferencia entre la conferencia y la participación activa, el énfasis siempre se hace en participación activa.

La preparación académica es el preámbulo a una actividad laboral en la mayoría de los casos; el mercado laboral es selectivo en el sentido de que los mejor preparados obtendrán unas condiciones laborales más favorables, necesario es no olvidar esto ya que como comenta Marsa (1997, citado en Carbó, 2000), últimamente se generaliza el sistema de subcontratación de determinados trabajos, en los cuales obviamente las condiciones no son la mejores, no sólo en cuanto a prestaciones sino además en relación salarios percibido; este autor no es el único en reconocer la importancia de una preparación académica integral, Guillén y Gil (2000) asumen que una de las tendencias futuras del trabajo son trabajos que requieren cada vez mayor preparación técnica y relacional.

3.2. Actividad laboral

La actividad laboral del Psicólogo tiene varios campos de aplicación: clínico, familiar, educativa, etcétera. Sin embargo cabe preguntarse si el mercado laboral ofrece oportunidades de desarrollo en todos estos ámbitos, y si es así, qué competencias exige poseer.

El mercado laboral ofrece a los psicólogos como primera opción el reclutamiento y selección de personal, en términos económicos la oferta no es muy alta en este sentido una amplitud de capacidades y conocimientos puede aumentar las posibilidades de recibir una remuneración no demasiado castigada, por tanto sería beneficioso que la preparación del psicólogo no sólo contemple contenidos ligados a lo experimental o terapéutico, sino que además implique nociones técnico administrativas; tal como lo comenta Faria (2005), esto es compartido también por Dávila (2001) al resaltar que la preparación recibida por el profesional de la psicología de las organizaciones se encuentra fuertemente vinculada a aspectos cercanos a la administración. Ambas afirmaciones son concordes con lo señalado por Guillén y Gil (2000) en cuanto a los niveles académicos, los cuales cada vez más requieren ser incrementados sustancialmente en cuanto a su complejidad y elaboración conceptual.

Si el psicólogo decide integrarse al departamento de recursos humanos; en este hay una gama de actividades a realizar. Autores como Spector (2002) y Pérez (2006) concuerdan en que entre estas están: capacitación, desarrollo organizacional, reclutamiento, selección de personal, análisis de puestos, diseño de ambientes laborales, así como la implementación de cambios organizacionales, por ejemplo, un nuevo sistema de recompensas para los empleados con buen desempeño. Al considerar estas actividades como parte del quehacer del psicólogo cabe cuestionarse si este cuenta con los conocimientos necesarios para realizarlas. Desgraciadamente las actividades delegadas al psicólogo se limitan en muchas ocasiones al reclutamiento dejando fuera actividades como el desarrollo organizacional, análisis de puestos, diseño de ambientes laborales las cuales se dejan profesionales de otras áreas; de tal manera que lo señalado por los autores antes mencionados no es siempre un reflejo de la realidad laboral del Psicólogo.

Considerar que será necesario seguir adquiriendo nuevas habilidades es imperativo ya que existe la posibilidad de que una vez concluida los estudios la organización donde se integra a laborar el psicólogo no incluya los cursos de educación continua (capacitación) señalados por Riggio (2008). Se debe considerar que en el campo laboral la capacitación responde más a un requisito legal requerido por la Secretaría del Trabajo y Prevención Social que por una necesidad de los empleados.

Hacer consideraciones referentes a la importancia de que la psicología incluya aspectos administrativos o tecnológicos es un asunto delicado ya que existen opiniones encontradas en referencia a que la Psicología mantenga su “pureza”, sin embargo Davila (2001) ya comentaba el vínculo entre la psicología y la administración

La capacitación es una opción laboral con beneficios sociales importantes ya que existen poblaciones vulnerables que no reciben apoyo para el desarrollo de una actividad productiva, es el caso de las comunidades agrarias en nuestro país, la capacitación es una forma de atacar dicho problema. Un antecedente de esto es el mencionado por Duch, Garibay y Quesnel (2005), el Programa Nacional de Capacitación Agraria (1977), donde uno de los objetivos fue desarrollar en la población campesina un mejor conocimiento y las habilidades para el aprovechamiento de los recursos disponibles.

Guillén y Gil (2000) señalan que en términos laborales ha surgido una discrepancia entre la demanda de una población laboral cada vez más preparada en relación a los puestos de responsabilidad en las organizaciones que permitan un crecimiento personal y profesional, de tal manera que tienes personas con capacidades muy superiores a los puestos a los que ostentan. Lo cual puede significar una insatisfacción laboral por parte del psicólogo a menos claro que él opte por una constante preparación más allá de lo establecido por la curricula ofrecida por la Psicología.

Las condiciones del mercado y el desarrollo tecnológico han permitido un aumento de la expectativa de vida y al mismo tiempo se presenta una mayor dificultad para acceder a los circuitos de producción y consumo por parte de las personas, tal como lo señalan Aguilar y Rentería (2009). Un psicólogo que no afronte con seriedad estas situaciones se verá en desventaja a la hora de hacer su incursión al mercado de trabajo.

Un tópico como las organizaciones podría parecer sencillo, sin embargo no es así, hay un rubro grande de tópicos de investigación; existe la teoría organizacional (Zack, 1987, citado en Goshal y Westney, 2005), los procesos organizacionales (Van, 1998); sin embargo cabe señalar que por organización se refieren a empresas, donde la actividad que comúnmente se le asigna al psicólogo es el reclutamiento como ya se menciono

Al limitar el análisis acerca de las organizaciones al estudio de la empresa privada se pasan por alto las organizaciones médicas, educativas, cooperativas, etcétera. Esto queda de manifiesto en las publicaciones de tipo enciclopédico (Enciclopedia de Conocimientos Fundamentales UNAM Siglo XXI, 2010), acerca de investigaciones en nuestro país (Montaño, 2004) e investigaciones laborales (Darly, Messick, y Tyler, 2001); aun así existen quienes se dan cuenta de esto y reconocen que el concepto de organización no se limita al de empresa (Davila, 2001); este comentario viene a consideración si tomamos en cuenta que la actividad del psicólogo no se limita al trabajo empresarial y que por el contrario sí contempla múltiples utilidades educativas. Además si se considera que el enfoque formativo no sólo de la FESI sino el de toda UNAM es más amplio que sólo preocuparse por aspectos económicos y productivos, considerar a las organizaciones meramente por su relevancia económico-productivo chocaría con el énfasis y preocupación de la UNAM por una concientización social.

Para enriquecer el presente apartado se llevó a cabo un conjunto de entrevistas, recabar información directamente de los psicólogos que tienen experiencia dentro de las organizaciones sirvió como un elemento informativo de primera mano; cabe recordar que el fin de la tesina no fue desarrollar una metodología de investigación aplicada sino de explorar un tópico poco investigado como lo es la actividad del psicólogo en las organizaciones.

CONCLUSIONES

La vida en grupo ha resultado necesaria para la existencia de la especie humana, esta ha sido una condición necesaria pero no suficiente; la coordinación de todos los miembros del grupo en la consecución de un objetivo común ha sido también un punto a considerar que ha permitido integrar a las personas en unidades más grandes tanto en complejidad como en número.

Además, la satisfacción de necesidades ha sido posible a través del trabajo coordinado, la división del mismo en funciones específicas y diferenciadas; sobre todo si consideramos que en la actualidad la complejidad de las tareas asignadas ha aumentado así como el número de personas involucradas en una actividad particular. Ahora es necesario considerar aspectos no sólo comportamentales y subjetivos sino además técnicos y administrativos.

Las organizaciones están integradas por personas y al hablar de personas hay varios elementos en juego, desde comportamientos a cosmovisiones personales acerca del mundo, aunque el objeto de estudio de la psicología no este aún claro y siga siendo un tema de debate una premisa es constante, la cual implica que la psicología trama acerca de los humanos tanto a nivel de individual como grupal; en este sentido lo que sucede en las organizaciones es tópico que compete a los psicólogos.

Un concepto profundamente ligado al estudio de las organizaciones es el proceso, un proceso es un conjunto de elementos que interactúan entre sí y las organizaciones tienen los propios, los cuales traman acerca de la forma en que los miembros de dicha organización coinciden en cooperar para la resolución de problemas recurrentes que enfrentan en el transcurso de sus actividades, es este también material de trabajo del psicólogo.

En la última década, la relación entre la tecnología y las organizaciones se ha convertido en una situación que determina diferencias no sólo entre una organización y otra, sino entre los miembros de la misma; y más ahora que el vínculo entre la información y la tecnología se ha hecho más estrecho, las organizaciones son deliberadamente construidas en función de los objetivos que persiguen y así mismo es seleccionada la tecnología e información utilizada para la obtención de dichos fines.

En el ámbito de las organizaciones existe una relación estrecha entre la administración de las mismas y el enfoque psicológico que ahí podemos encontrar, por eso es necesario que el psicólogo considere esta relación, ya que además de permitirle una visión más amplia de la organización le permitirá ingresar al mercado laboral en unas condiciones menos desventajosas.

Desgraciadamente el vínculo entre la administración y la psicología ha llevado a una omisión importante, esto es, las investigaciones relativas a las organizaciones incluso las de corte psicológico se limitan a ver en la organización a la empresa privada, existiendo muchos otros tipos de organizaciones a las cuales referir los estudios.

La literatura señala una amplia variedad de actividades llevadas a cabo por el psicólogo en las organizaciones, sin embargo eso no necesariamente refleja la realidad laboral del psicólogo incorporado dentro de una organización, donde en ocasiones sus tareas se limitan labores de reclutamiento, existe entonces un sesgo importantes entre las conclusiones entregadas por parte de la investigación psicológica en materia de organizaciones y lo que sucede con los egresados de la carrera de psicología que se integran al mercado laboral.

Hay otros eventos que afectan la evolución del mercado laboral como la globalización, la especialización de la mano de obra entre otros, de tal suerte que para que la actividad del psicólogo dentro de las organizaciones pueda desarrollarse en igualdad de condiciones que otras profesiones los psicólogos deberán de ser capaces de mayor complejidad, elaboración conceptual y de procesamiento de la información, así como del dominio de las nuevas TIC's que se vayan desarrollando porque la tendencia laboral es exigir incrementos en los niveles de educación y preparación de las personas. Además las habilidades sociales y la inteligencia social será requisito obligado para abrirse paso en una sociedad como la actual.

En definitiva la actividad del psicólogo involucra varios aspectos que se alejan del bagaje de tópicos revisados originalmente durante la carrera, en este sentido considerarlos como una clave importante que mejoraría las habilidades y conocimientos del psicólogo pondría al psicólogo al mismo nivel de los requerimientos de las distintas organizaciones; la obligación de aumentar el bagaje de conocimientos tanto tecnológicos como administrativos no recae en la institución educativa sino en el psicólogo ya que ser

autodidacta es una competencia necesaria para cualquier profesionista, sobre todo para los que somos egresados de Facultad de Estudios Superiores Iztacala.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, B. y Rentería, E. (2009) *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*. Bogotá, Colombia.: Coordinación Editorial Universidad de Santo Tomas.
- Anderson, N., Onez, D., Kepir, H y Viswesvaran, C. (2002) *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. United States.: SAGE Publications.
- Austin, A., Reficco, E., Lozano, G., Romero, C., Maas, A. y otros (2005). *Alianzas Sociales en América Latina. Enseñanzas extraídas de colaboraciones entre el sector privado y organizaciones del sector Civil*. Estados Unidos de América: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Castañeda (2007) La capacitación y el adiestramiento en México: regulación realidades y retos. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. Núm. 5, pp 191-228.
- Carbó, E. (2000) *Manual de psicología aplicada a la empresa*. México.: Ediciones Granica.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional*. México.: D.F. Mc Graw- Hill.
- Corvey (2000) *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. La revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa*. México.: Piados.
- Dabat, A. y Rodríguez, J. (2009) *Globalización Conocimiento y desarrollo. La Nueva economía global del conocimiento, estructura y problemas*. Tomo 1. México.: Unam-IIEC.
- Darby, J., Messick, D y Tyler, T (2001). *Social Influences on Ethical Behavior in Organizations*. United States.: Lawrence Erlbaum Associates.

- Dehours, C. (2001) *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. México DF.: Grupo Editorial Lumen.
- Duch, Garibay y Quesnel (2005) *La capacitación otra mirada. Lecciones de experiencias mexicanas de capacitación rural*. México D.F. Universidad Pedagógica Nacional.
- Dunnette, M. y Kirchner, W. (2007) *Psicología Industrial*. México. D.F.: Editorial Trillas.
- Dávila, C. (2001) *Teorías organizacionales y administración*. Colombia.: Mc Graw Hill.
- Eade, D y Ligteringen, E., (2001) *El debate sobre el desarrollo y el futuro de las ONG*. Reino Unido.: Intermóm Oxfam.
- Enciclopedia de conocimientos fundamentales UNAM Siglo XXI*. (2009). (1era edición) México.: Universidad Autónoma de México.
- Escobar, J. (2009) *Introducción a las tecnologías de la Información*. España.: Servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá UAH.
- Faria., A. (2005) *Desarrollo organizacional*.
- Favela, A., Calvillo, M., Palma, I., León, A., Balderas, G., Martínez, Pablo y otros (2003). *Organizaciones Civiles: una propuesta para lograr su consolidación*.
- Galimberti, U. (2002/2007) *Diccionario de Psicología*. (3era edición). España.: Siglo XXI Editores.
- Gereffi, G. Wadhwa, V. y Rissing, B. (2009) Enmarcado el debate sobre la subcontratación de ingeniería y cantidad de los ingenieros graduados en Estados Unidos, Unidos y China. En Dabat, A. y Rodríguez, J. (Eds). *Globalización Conocimiento y desarrollo. La Nueva economía global del conocimiento, estructura y problemas*. Tomo 1. México.: Unam-IIEC.

- Gibson, J., Ivancevich, J., y Donelly (2003/ 2005) *Las organizaciones. Comportamientos, estructura, procesos*. (Décima edición). México.: Mc Graw Hill.
- Gil, R y María, C.(2003) *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. España. Madrid: Alianza Editorial.
- Goshal, S., y Westney, E. (2005) *Organizational Theory and The Multinational Corporation*. United States.: Palgrave Macmillan.
- Griffin W., R. (2010). *Comportamiento Organizacional. Gestión de personal y organizaciones*. México.: Novena edición.
- Ibarrola (2009) La anticipación educativa de la sociedad del conocimiento en México. En Dabat, A. y Rodríguez, J. (Eds). *Globalización Conocimiento y desarrollo. La Nueva economía global del conocimiento, estructura y problemas*. Tomo 1. México.: Unam-IIEC.
- Mann, L. (1995) *Conducta de grupo. Elementos de Psicología Social*. México.: Limusa.
- Marín, J. Rubio, S. y Lillo J. (2003) *Qué es la psicología del trabajo*. Madrid. España.: Editorial Biblioteca Nueva.
- Marx, K. (1867 / 2004). *Páginas Escogidas*. Grupo Editorial Tomo. México D.F.
- Médina, C., y Espinosa, T. (1994) La innovación en las organizaciones modernas. *Gestión y Estrategia*. 5. pp 93-94
- Miranda, R. (2008). *Teoría Organizacional. Textos de la Maestría en Educación*. Pp 13-
- Minian, I. (Eds). (2009) *Nueva división internacional del trabajo: redes, segmentación y localización*. En Dabat, A. y Rodríguez, J. (Eds). *Globalización Conocimiento y desarrollo. La Nueva economía global del conocimiento, estructura y problemas*. Tomo 1. México.: Unam-IIEC.

- Montaño, L., Alvarado, S., Barba, B y Soria, R. (2004) *Los estudios organizacionales en México*. México. D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Iztapalapa.
- Morgan., L. (1871/2001) *La Sociedad Primitiva* (segunda edición en Colofón). México.: Colofón.
- Pérez, T. (2006). *La participación del psicólogo en el departamento de Recursos Humanos*. Tesis de Psicología, FESI, UNAM, Estado de México.
- Pullen, Beech y Sims (2007). *Exploring Identity. Concepts and Methods*. England. Houndsmills. Palgrave Mcmillan.
- Rebollo, G. (2010) *La Globalización y las Nuevas Tecnologías de Información*. México.: Trillas.
- Reynoso (2007) *Notas sobre la capacitación*. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. Núm. 5, pp. 165-190
- Riggio, R. (2008) *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. United States. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (1999) *Introducción a la Psicología del trabajo y de las Organizaciones*. España. Madrid.: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, A., Días, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E. y otros (2004). *Psicología de las Organizaciones*. España.: Editorial UOC.
- Rodríguez, F. (1996). *Los recursos Humanos en la Administración Pública (1era reimpresión)*. España.: Colecciones de Ciencias Sociales.
- Royo, A. (2001) *Las nuevas tecnologías de la información en la Unión Europea. La fusión de las telecomunicaciones con las tecnologías informáticas y audiovisuales*. España.: UCAM Universidad Católica de San Antonio.
- Ruiz. R. y Buira. J. (2007) *La sociedad de la información*. España.: Editorial UOC.

Salazar (2002) *Teletrabajo*. Disponible en URL http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&ved=0CHAQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.inf.udec.cl%2F~revista%2Fediciones%2Fedicion4%2Fteltrab.PDF&ei=FFd8UKOVFI6m8ASo0YHgBA&usg=AFQjCNHUS_HjOp6ZrfgeN9vPVoOWCMZJMA [consulta 15 de octubre]

Scheel, C. (2010) *Las TICs : Un nuevo modelo de negocios. Inserción de la empresa en las economías de red*. México.: trillas.

Sexton P., W. (2008). *Teoría de la organización. La doctrina clásica*. México.: Pirámide.

Spector, P. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional. Instigación y práctica*. México.: Editorial El Manual Moderno.

Steven, M. y Britt, T. (2008) *Organizational Psychology. A scientist practitioner Approach*. New Jersey, United States. John Wiley & Sons. Inc, Hoboken,

Taylor, F. (1857) *La dirección Científica de las empresas*, México.: Dunod. 1857

Tejada, A. (2010) Análisis del sistema organizacional desde una perspectiva compleja como herramienta de recursos humanos. *Psicología desde el Caribe*. (26). pp. 198-214.

TELMEX (2010) *Evolución del proceso de capacitación en Teléfonos de México* disponible en URL: http://portal.strm.net/documentos/Evolucion_capc_telmx.pdf [consulta 9 de Octubre de 2010]

Tiffin, J. y McCormick, E. (1986) *Sicología Industrial*. México.: Editorial Diana.

Urdaneta, O. (2004) *El desarrollo del capital humano en el escenario de la globalización. "modelo U"*. Bogotá. Colombia.: 3R Editores.

- Van, J. (1998) *Qualitative studies of Organizations*. United States.: Administrative Science Quarterly and Sage Publications.
- Vivanco, B. (2009). *Cultura y técnicas de Gestión en las ONG*. Madrid. España.: Editorial CCS.
- Werther, W. y Davis, K. (2008) *Administración de recursos humanos. El capital Humano en las empresas*. México. D.F.: Mc Graw Hill.
- Zepeda, F. (1999) *Psicología Organizacional*. México. D.F.: Pearson Addison Wesley Longman de México.