

EXPLORACION DEL ROL DEL PSICOLOGO ORGANIZACIONAL EN LA CIUDAD DE MEDELLIN

*Luz Edilma Serna
Alejandra Sierra*

INTRODUCCION

Dos investigaciones previas (Gutiérrez y Vanegas, 1979 y Betancur, 1983) realizadas en el mismo contexto geográfico y sociocultural, hacían referencia a un rol del psicólogo en la organización, con mayor énfasis en la intervención clínica.

La investigación efectuada en 1.992, se realizó siguiendo los planteamientos de Müller (1.985) sobre el perfil profesional; quien hace alusión al conjunto de operaciones, disposiciones, conocimientos, habilidades y destrezas ocupacionales coincidentes con un área ocupacional.

El estudio consistió en una exploración sobre el real desem-

peño del psicólogo en la organización, su impacto en el medio organizacional y las expectativas que generaba su presencia en el mencionado campo.

Para tal fin se consultó a los psicólogos que se encontraban ejerciendo, a sus respectivos empleadores y a los empleadores considerados potenciales.

Incluyó además una revisión de las teorías administrativas influyentes en ese momento (teoría de sistemas, administración por objetivos, planeación estratégica y calidad total) cuyos aportes indicaban indiscutiblemente una modificación en el concepto de hombre. Estos argumentos fueron motivo para hacer un replanteamiento de la respuesta que se estaba ofreciendo a las demandas del me-

dio y de la ciencia.

Los argumentos de Der Erve (1.990) "si los departamentos de recursos humanos pretenden incrementar sus aportes al éxito de la entidad, deberán convertirse en facilitadores del potencial humano", como también los de Borja (1.990) "el ingreso de nuevas tecnologías influyen en la cualificación y competencia del hombre en el trabajo y en los tipos de formación requerida y por tanto deben provocar modificaciones sustanciales en las estructuras ocupacionales", entre otros, motivaron una discusión orientada a replantear el compromiso que tenía el profesional del comportamiento humano con un nuevo enfoque de la organización, haciendo énfasis en que la no atención a estas sugerencias de la ciencia equivaldría para el psicólogo a caer en un estado de entropía propio de los organismos en vía de extinción.

Actualizar el perfil profesional del psicólogo en la organización, significó ponerse de frente a la revolución administrativa; asumir una actitud responsable con la profesión y proyectarse con una visión renovadora y futurista.

METODO

La información procedente del medio estuvo representada por 40 psicólogos (equivalente al 50% de la población), con estudio mínimo de 10 semestres aprobados, egresados de diferentes universidades y que en el momento, se desempeñaban en el campo organizacional de la ciudad de Medellín y 40 empleadores; actuales jefes inmediatos de los respectivos psicólogos. La selección de la muestra fue no probabilística intencional, ya que la escogencia de los sujetos se hizo de acuerdo con la conveniencia o necesidad de los investigadores. Además 85 empleadores potenciales, equivalentes al 25% de la población, cuya escogencia estuvo de acuerdo con el grado de crecimiento y desarrollo de la organización.

PROCEDIMIENTO

Se elaboraron dos listados de empresas (125), 40 de ellas con psicólogo y 85 consideradas potenciales; posteriormente se les llamó solicitando su participación; se concertó una cita donde se presentaron los objetivos y las instrucciones para el diligenciamiento de las encuestas.

INSTRUMENTOS

Para obtener la información del medio, se diseñaron tres encuestas aplicadas a los grupos mencionados, con preguntas cerradas y con algunos ítems abiertos, además un espacio para observaciones. En ellas se evaluaron los siguientes aspectos: Datos generales, datos sobre la empresa, formación académica, información sobre el cargo, listado de funciones asignadas oficialmente al psicólogo.

Para su calificación los psicólogos y sus empleadores señalaban si se realizaba o no la función; los empleadores potenciales calificaban la función como propia o no del psicólogo organizacional.

Se le anexó un glosario en el que se definía cada una de las funciones. Además se consultó sobre qué otras funciones diferentes al listado realizaba o podría realizar este profesional. Se incluyeron ítems que permitieron la evaluación de los empleadores sobre el desempeño del psicólogo en la organización y la enunciación de características personales deseables para su desempeño.

Para su validación, se utilizó el criterio de jueces (psicólogos calificados en el área).

RESULTADOS

Se encontró al psicólogo, en su mayoría de sexo femenino, entre 30 y 40 años de edad, asumiendo cargos de jefatura de recursos humanos y con menos de un año de antigüedad en el cargo; contratados a término indefinido generalmente por empresas de servicios de carácter privado; sus servicios se proyectan hacia la asesoría externa. Predomina la formación clínica y es sentida la necesidad de realizar estudios de posgrado en áreas afines al campo organizacional.

Desempeña frecuentemente funciones como selección e inducción de personal, motivación e investigación y en menor grado análisis y desarrollo de aptitudes, elaboración de perfiles ocupacionales, bienestar social y evaluación de desempeño; participa poco en diagnóstico organizacional y reubicación del personal.

Se observaron diferencias entre la información de psicólogos y empleadores con respecto al desempeño de funciones como preparación para la jubilación y retiro ocupacional.

Los tres grupos consultados concuerdan con la poca participación del psicólogo en análisis, descripción, diseño y

enriquecimiento del puesto de trabajo, régimen disciplinario reglamento interno, administración de salarios y balance social.

Distribución de la Información:

Para facilitar el manejo de la información sobre las funciones que realiza el psicólogo en la organización, éstas se clasifican en 5 áreas.

Como criterio de agrupación se tuvo en cuenta el contenido y objetivo de cada función, además se siguió el modelo adoptado por algunas empresas importantes de la región.

Las áreas y sus respectivas funciones, son las siguientes.

- Área de adquisición de Recursos Humanos (selección e inducción).

- Área de desarrollo personal (motivación, capacitación, análisis y desarrollo de aptitudes, enriquecimiento del puesto de trabajo, promoción del personal y evaluación del desempeño).

- Área de Bienestar Laboral: salud ocupacional, asesoría ocupacional, preparación para la jubilación, reubicación del personal, bienestar social y balance

social.

- Área de administración: análisis, descripción y diseño de puestos de trabajo, perfiles ocupacionales, reglamento interno y régimen disciplinario.

- Área de investigación: diagnóstico organizacional, estudio de clima organizacional e investigación.

DISEÑO DEL PERFIL

A partir de la síntesis de resultados, se propuso el perfil que aparece a continuación para el psicólogo organizacional de la ciudad de Medellín; adoptando para ello un modelo multifactorial, compuesto por un grupo de categorías y factores que se ajustaron al cubrimiento de los propósitos de la investigación (Modelo propuesto por Thorndike, 1.966)

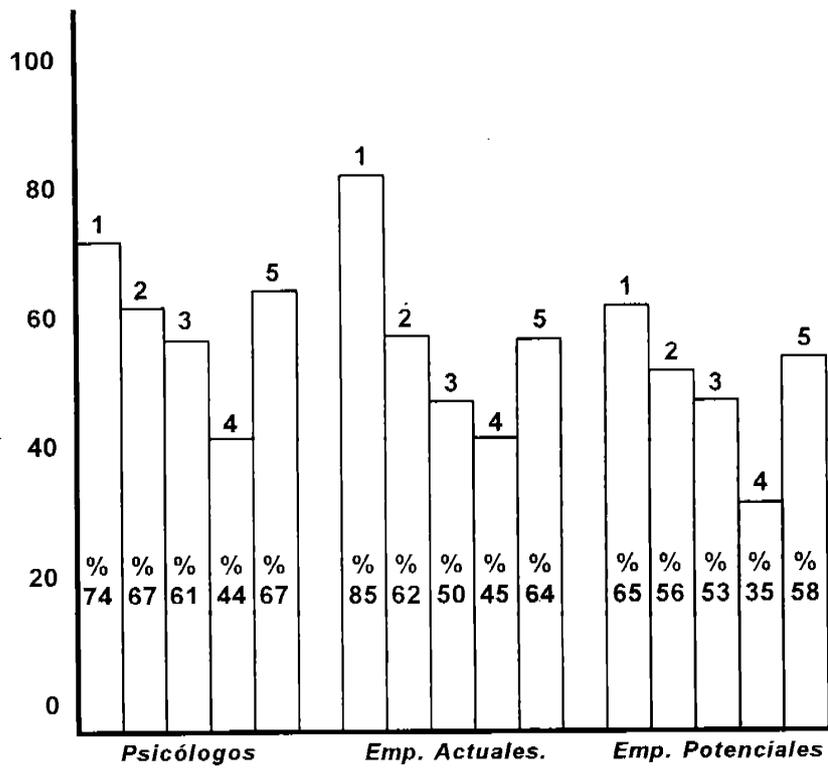
DISCUSION

Una parte de los beneficios de este trabajo se hizo realidad en el conocimiento que proporcionó a las organizaciones participantes, sobre las funciones que podría asumir el psicólogo.

Otro aspecto que se con-

GRAFICA N° 1

Comportamiento de las Areas según los tres grupos encuestados



- 1= Area de Adquisición
- 2= Area de Desarrollo Humano
- 3= Area de Bienestar Social
- 4= Area de Admisitración
- 5= Area de Investigación

TABLA N° 2
PERFIL PROFESIONAL DEL PSICOLOGO ORGANIZACIONAL
EN LA CIUDAD DE MEDELLIN

AREAS DE MEDICION	FACTORES	GRADOS				
		0	1	2	3	4
REQUISITOS GENERALES	EDUCACIÓN (1) EXPERIENCIA (2)		*			
MENTALES Y APTITUDINALES	PERCEPCION					*
	ATENCION					*
	MEMORIA				*	
	FACILIDAD DE EXPRESION				*	
	CAPACIDAD DE ANALISIS				*	*
	CAPACIDAD DE SINTESIS				*	
	HABILIDAD EN TOMA DE DECISIONES				*	
	APTITUD ADMINISTRATIVA				*	
	HABILIDAD EN DIRECCION DE PERSONAL				*	
	HABILIDAD PARA ASESORIA AL PERSONAL				*	*
	APTITUD INVESTIGATIVA				*	
APTITUD PERSUASIVA				*		
PERSONALIDAD	ADAPTABILIDAD				*	*
	SOCIABILIDAD				*	
	INICIATIVA				*	
	CREATIVIDAD				*	
	TOLERANCIA A LA FRUSTRACION				*	
	ESTABILIDAD EMOCIONAL				*	*
	LIDERAZGO				*	*
	RECEPTIVIDAD				*	*
PROFESIONALISMO	CONFIDENCIALIDAD				*	*
	ETICA PROFESIONAL				*	*
	OBJETIVIDAD				*	*
	RESPONSABILIDAD				*	*
	CRITERIO				*	*
	ECUANIMIDAD				*	*
	DISCRECION				*	*

* Cada uno de los factores califican de la siguiente manera:

0. equivale al mínimo grado
1. equivale a poco grado
2. equivale a mediano grado
3. equivale a alto grado
4. equivale al máximo grado

- *1 Psicólogo con práctica de pregrado en el campo laboral
 *2 Equivale a la experiencia adquirida en la práctica (área laboral a nivel de pregrado).

templó como favorable consistía en la inquietud que podría generarle a los psicólogos consultados, la manera como se estaba percibiendo su labor. De igual forma se consideró que los resultados de la investigación proporcionarían un marco de referencias para el rediseño de curriculums y programas por parte de las universidades responsables de la formación de psicólogos en el campo organizacional.

Fué motivo de preocupación el encontrar un elevado número de psicólogos clínicos en el campo organizacional, sin acreditar la mínima formación académica para tal desempeño, situación que ya había sido detectada por Betancur (1.983) y que se apreció en notorio crecimiento.

La tendencia del psicólogo a ocupar cargos administrativos podría ser poco concordante con las necesidades manifiestas de la organización actual y de la ciencia.

Hasta hace cuatro o cinco años atrás, se llegó a considerar esta incursión del psicólogo en el campo administrativo, como uno de los alcances sobresalientes de la psicología organizacional.

De otro lado se encontró

que al psicólogo se le identifica en el medio organizacional por la selección de personal. Esta designación aparentemente reduccionista, puede representar una buena oportunidad para la profesión, si se concientiza a la gerencia que el carácter predictivo de la selección estará enmarcado en unas condiciones laborales ajustables, que propicien el desarrollo del individuo, lo cual involucra acciones pertinentes a la calidad de vida laboral. En este mismo orden de ideas, es menester para el psicólogo ampliar su intervención hacia las nuevas demandas, originadas por los avances científicos y demás circunstancias del entorno. Actualmente el outplacing o retiro provocado, generado a partir del ingreso de tecnologías más eficientes, rediseño de procesos y reducción de costos entre otros, demandan su respuesta ágil y oportuna, conducente al estudio y aplicación de programas que permitan a las personas mediante el reconocimiento y desarrollo de sus habilidades y destrezas autoemplearse al culminar su contrato laboral.

En síntesis, la selección de personal, necesita hoy más que antes, ser un proceso articulado con toda la gestión administrativa y no una actividad aislada donde se diluye su función predictiva. Estos señalamientos

son igualmente válidos en los trabajos por asesoría externa.

La incoherencia que se apreció entre el psicólogo y su empleador, en el desempeño de algunas funciones, puede estar indicando falta de participación de la gerencia en planes orientados al desarrollo y conservación del personal. Además una actitud pasiva por parte del psicólogo que le impide destacar su quehacer, restando importancia a su papel en la organización.

Es de advertir el cambio que se avecina y que ya se experimenta en algunas organizaciones, cuya necesidad inmediata, gira en torno a la consolidación de una cultura corporativa lo cual implica trabajo conjunto, en equipos multidisciplinarios, en donde no se admiten desmembramientos entre las acciones de la gerencia y sus colaboradores. Entre las necesidades expuestas por el medio, diferentes al listado de funciones, están la asesoría en negociaciones colectivas, mercadeo y administración.

Esta información, puede estar denotando la expectativa de la gerencia, de contar con un profesional del comportamiento humano que posea una visión holística de la organización. Respecto a su participación en mercadeo, adoptada por los psi-

cólogos como una opción esporádica; se presenta ahora como factor prioritario para la supervivencia de la organización. Por lo tanto no se trataría de agregar funciones al perfil del psicólogo, sino de que amplíe su visión y ofrezca a la organización una asesoría oportuna y acorde con sus necesidades.

Se encontró que los ingenieros, abogados y administradores, asumen las funciones que podrían pertenecer al psicólogo en las empresas potenciales. Y en la actualidad habría que agregar antropólogos, filósofos y pedagogos ente otros, aún donde existe psicólogo.

La organización del presente está ávida de individuos que posean una alta comprensión del comportamiento humano y que desde un profundo convencimiento en la "tendencia natural al crecimiento del hombre", faciliten su desarrollo integral, si el psicólogo no está en condiciones de llenar estos vacíos en la organización, tendrá que conformarse con ser un espectador de la labor realizada por otros profesionales, que podría ser suya. Sólo en la medida en que la calidad de nuestras acciones resulte ampliamente coherente con los destinos futuros de la organización, podremos posicionar la psicología en las organizaciones como una profesión del futuro.

REFLEXION

ATRIBUCIONES DEL MEDIO A LA FIGURA DEL PSICOLOGO

A continuación se presenta el prototipo del psicólogo según el medio. Su construcción se realizó a partir de la información obtenida por los empleadores actuales y potenciales:

Un individuo con un patrón de comportamientos equilibrados, con disposición y habilidades para relacionarse y cooperar con los demás, sensible, capaz de comprender las debilidades humanas.

Utilizando su capacidad receptiva, puede explorar sentimientos y orientar actitudes, dentro del más grande respeto por la persona. Lo cual requiere de absoluta imparcialidad de juicios, de un alto grado de reserva y excelente manejo de la información. Dueño de criterios sólidos para dirigir y controlar acciones y actitudes de manera persuasiva, centrando su atención, en el crecimiento de las personas mediante el desarrollo de sus facultades.

La organización espera del psicólogo alta capacidad para adaptarse saludablemente a diferentes circunstancias. Su nivel de creatividad e iniciativa le debe

conducir a enriquecer su entorno.

En otras palabras, en el medio prevalece la imagen del psicólogo como el profesional dotado de características espirituales especiales, que le agrega valor exclusivo de su identidad, a las actividades que pudiera realizar un administrador, un ingeniero, un trabajador social o cualquier otro profesional.

CONCLUSION

El Psicólogo en la organización necesitará constituirse en un catalizador de los valores de la cultura organizacional; en un maestro de los principios que rigen la naturaleza humana y en un diseñador de estrategias que movilicen la autodirección en las personas.

Su participación en el diseño de las organizaciones de hoy, con proyección hacia el mañana, deberá estar enmarcada en el desarrollo de hombres capaces de convertir la incertidumbre en una oportunidad de crecimiento.

REFERENCIAS

- Betancur, R. (1983). **Perfil profesional del psicólogo laboral**. Tesis (Universidad de San Buenaventura). Medellín.

Borja, A. (1.990). Nuevas tecnologías y su impacto sobre los procesos productivos. **Revista de Educación, 293.**

Der Erve, M.V. (1990). **El futuro de la gerencia** Bogotá: Legis.

Gaitán, C. Davila, C. Y otros. (1.988). **Productividad y Participación.** Bucaramanga.

Müller, A. K. (1.985). **Guía para la concepción, elabora-**

ción y operacionalización de un manual de diseño y evaluación curricular, para un sistema de educación a distancia. Publicaciones PNUD/UNESCO. Bogotá.

Hammer, M. Y Champy, J. (1.994). **Reingeniería** Bogotá: Norma.

Drucker, P.J. (1.993). **La sociedad post capitalista** Bogotá: Norma.