



**Universidad Nacional Autónoma de México**

---

---

**Facultad de Estudios Superiores Iztacala**

**Construcción identitaria en la práctica de un psicólogo  
organizacional**

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A  
**Iván Alejandro Hernández Reyes**

**Directora: Dra. María Alejandra Salguero Velázquez  
Dr. Angel Corchado Vargas  
Lic. Pablo Morales Morales**



Los Reyes Iztacala, Edo de México,

2016



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## AGRADECIMIENTOS

A mis padres: Por ser la luz más importante en vida, por ser el ejemplo más importante de perseverancia. Gracias por creer en mí, por sus enseñanzas, grandes consejos y paciencia.

A mis hermanos y cuñad@s: Por su enorme cariño, su apoyo incondicional y por estar presentes en todo momento.

A mis sobrinos: Por iluminar y ser el motor para importante de mi vida. Gracias: Alejandra, Carla, Daniel, Emiliano y Fernanda. Los amo.

A la Dra. Alejandra Salguero, por confiar en este proyecto desde el principio, por el seguimiento y por creer en mí. Gracias Dra. Ale por sus consejos y su apoyo, por enseñarme que siempre hay más de una respuesta a cualquier situación

Al Dr. Angel Corchado porque me enseñó que cuando uno pone un granito de arena se pueden lograr muchos frutos tanto para otras generaciones como para uno mismo. Gracias por tu valioso apoyo y consejos.

Al Mtro. Pablo Morales por apoyar y seguir confiando en este proyecto.

A Daniela Martínez por no ser solo mi amiga, sino parte de mi familia, porque tienes una gran parte de mi corazón. Porque a pesar de la distancia y del tiempo, siempre hemos estado juntos.

A Paulina García Flores, porque desde que te conocí alegraste mi vida, gracias a tu personalidad y aprendizaje pude construir una plenitud en laboral. Porque juntos exploramos un mundo lleno de magia, alegrías, frustraciones, de decoraciones, de amor. Te amo "My exception"

A mis amigos y compañeros de este viaje maravilloso; UNAM: Ana Laura Estrada, Juan Guillermo Altamirano, Fernando López, Lorena Aquino, Paola Vargas, Tonatzitlalli Ruiz.

A mis compañeros y amigos con los que he construido trayectoria laboral: César Ayala, Efrén Onofre, Fabiola Colín, Georgina Cruz, José Luis Torres, Liliana Esperón, Paulina Rodríguez, Óscar Guevara, Óscar Zarate, Vidal Salmerón

Agradecimientos especiales a: Alejandro Hernández Islas, Alonso Marbán, Alonso Victal, Araceli Luna, Arturo Galván, Christopher Déciga, Héctor Hernández Santiago, José Pedro Martínez, José Manuel Jiménez, Luis Pablo Pacheco, Kahiry Leyva, Pablo Gudiño, Susana García.

A la encargada de mover este planeta: La Música; Amy Winehouse, David Bowie, Diana Krall, Ella Fitzgerald, Facundo Cabral, Frank Sinatra, George Michael, Gepe, Iraidá Noriega, Javiera Mena, John Coltrane, José José, Joy Division, Keane, Los Amigos Invisibles, Louis Armstrong, Magos Herrera, Mercedes Sosa, Miles Davis, Michael Bublé, Morrissey, My Morning Jacket, Natalia Lafourcade, Nina Simone, Norah Jones, Oasis, Pink Floyd, Prehistóricos, Radiohead, Robbie Williams, RuPaul, Simply Red, The Smiths.

Al arte por siempre transportarme a otro planeta y ampliar mi visión y cultura: Antiguo Colegio de San Ildefonso, Al Otro Lado del Río, Aquí Nadie Se Rinde A.C., Biblioteca Central, Biblioteca Vasconcelos, Casa Vecina, Centro Cultural Universitario (CU), Centro Cultural Universitario Tlatelolco, Cineteca, Nacional Ciudad Universitaria, La Estrella de Puebla, FES Iztacala, La Mina de Roma, Minichelista, Museo Anahuacalli, Museo Casa Diego Rivera, Museo de Antropología, Museo de Arte Popular, Museo de la Evolución (Puebla), Museo del Estanquillo, Museo del Juguete Antiguo México, Museo Dolores Olmedo, Museo Frida Kahlo, Museo Mexicano del Diseño, Museo Regional de Guanajuato Alhóndiga de Granaditas, Teatro de la Ciudad de México, Teleperformance México, Universidad Nacional Autónoma de México, Voluntariados, Vu'vule.

Gracias.

# ÍNDICE

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	10
1.1 Historia de la Psicología Organizacional.....	10
1.2 ¿Qué es la Psicología Organizacional?.....	17
1.3 La Psicología Organizacional y el campo laboral.....	19
1.4 La incorporación de la Psicología Organizacional en Recursos Humanos.....	20
2. IDENTIDAD DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL.....	28
2.1 ¿Qué son las Comunidades de práctica?.....	31
3. METODOLOGÍA.....	34
4. ANÁLISIS DE TRAYECTORIAS.....	38
4.1 Trayectoria Familiar.....	38
4.2 Trayectoria Académica.....	40
4.3. Trayectoria Laboral.....	45
5. CONCLUSIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS.....	70

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo es analizar las trayectorias de participación (familiar, académica, y laboral) de un psicólogo organizacional en la construcción de su proceso de identidad. La orientación teórica parte de las aportaciones de la psicología cultural y la concepción de identidad sugerida por Wenger (2001). Para ello se utiliza una investigación cualitativa con el fin de plantear preguntas que ayuden a reconstruir la realidad tal como la observan los sujetos de un sistema social definido (Sampieri y cols, 2003), mismos que se recuperan por medio de entrevistas semiestructuradas realizadas a un psicólogo organizacional, el cual se desempeña como generalista de Recursos Humanos en una empresa en el ramo de ingeniería industrial. A partir de los relatos se identifican tres trayectorias claves que se desprenden del análisis del proceso identitario, los cuales están divididos en: trayectoria familiar, académica y laboral durante la construcción de la identidad. Se puede concluir que en el proceso de construcción de la identidad de un psicólogo organizacional es fundamental la participación comprometida, la responsabilidad y el sentimiento de satisfacción, también destaca la reflexión de los logros y dificultades que se originan en y desde su inserción a diversas comunidades de práctica. Con base a estos aspectos, el psicólogo organizacional da significado a su trabajo en la medida que se imagina y comprueba que se puede aproximar hacia la plenitud como profesional de la psicología organizacional. Además, se puede observar que la construcción de identidad es gradual, dinámica y contextuada, es decir, se reconstruye poco a poco en la medida que se experimenta la complejidad después de los primeros encuentros con dicha práctica y al tener la necesidad de realizar ajustes a su trabajo como psicólogo. Wenger (2013), considera que no es fácil convertirse en un experto, no existe una manera en la que uno pueda aprenderlo todo, no hay manera en que pueda saberse todo, pues nos vamos construyendo momento a momento cuando participamos en una práctica específica como es la psicología organizacional.

## INTRODUCCIÓN

La vida de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones como parte de la estructura social de la práctica, en la cual se fusionan y emprenden: ideas sentimientos, intereses, aspiraciones y frustraciones; de esta manera el ser humano se va insertando a diversas comunidades de práctica y así mismo va desarrollando su proceso de construcción de identidades.

Las personas pasan gran parte de su vida trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales, pero también para formar parte de esa organización en la que participa, de sus objetivos y metas de desarrollo. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones (Chiavenato, 2009).

Actualmente, el psicólogo que se inserta en el campo organizacional, recibe una gran gama de nombres, pero basándonos en los principios y métodos de la psicología relacionada con el campo del trabajo, generalmente se le conoce con el nombre de psicología organizacional.

De acuerdo con Landy & Jeffrey (2005), se define a la psicología organizacional como: La aplicación de los principios psicológicos, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral. El dominio de la psicología organizacional va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, ya que muchos de los factores que influyen en la conducta laboral no siempre se encuentran en dicho escenario. La psicología organizacional se concentra en el impacto recíproco del trabajo en la vida y de la vida en el trabajo.

La labor del profesional en psicología organizacional lo ha llevado a integrarse en este campo, desempeñándose por lo general en tres tipos de funciones: el primero es la búsqueda de los mejores candidatos y la selección del personal los cuales son ubicados en el área de reclutamiento y selección, la

segunda es la reubicación de empleados y solución de problemas originados en la administración y la tercera función son las relaciones laborales – sociales entre el personal; dicho proceso corresponde al desarrollo organizacional, en el que se conocerá la iniciación y perfeccionamiento del participante en sus actividades, el cual se encuentra en el área de capacitación.

La participación del psicólogo organizacional se ha visto ampliada y hoy en día cuenta con diversas funciones dentro de las cuales encontramos: la administración del recurso humano hasta la implementación de programas de seguridad e higiene; se hace cargo de las relaciones laborales, motivación laboral, capacitación de nuevos ingresos, desarrollo de personal, entrevistas iniciales y por competencias, reclutamiento de diversos puestos (operativos, administrativos, gerenciales y actualmente en tecnologías de la información), entre otras.

La participación del psicólogo organizacional tendrá que caminar por diversos contextos, los cuales se verán reflejados por su aprendizaje en diversas comunidades de práctica y con ellos se identificará y conocerá su construcción de identidad.

Wenger (2001), menciona que todos pertenecemos a comunidades de práctica. En casa, en el trabajo, en la escuela, en nuestras aficiones, pudiendo decir que pertenecemos a diversas comunidades de práctica en cualquier momento de nuestra vida. Y dichas comunidades de práctica a las que pertenecemos, cambian en el curso de nuestra vida.

De esta manera, se puede plantear que, es a través de las diferentes formas de participación que una persona va construyendo identidad, la cual se convierte en una necesidad básica del ser humano tal y como lo son el dar afecto y la alimentación, y con ello podríamos responder la pregunta de ¿Quién soy? Aunque la respuesta que se obtenga no es absoluta, ya que siempre se está cambiando, pues nunca se deja de buscar, indagar y construir. Es así que podemos decir que todos los días se construye identidad.

Construir identidad incorpora la negociación de significados de nuestra experiencia de afiliación a comunidades sociales. El concepto de identidad actúa como un eje entre lo social y lo individual, de modo que se pueda hablar de uno en función del otro como señala Wenger (2001).

Hablar de identidad en términos sociales no supone negar la individualidad, sino ver la definición misma de la individualidad como algo que forma parte de las prácticas de unas comunidades concretas. Entonces, se afirmará que la identidad es parte de nuestras trayectorias de vida, la cual se irá desarrollando de acuerdo al contexto en el que vayamos participando como seres en el mundo.

En el capítulo uno, se presentará una aproximación a la historia y fases de la psicología organizacional. La relación entre psicología organizacional y el ámbito laboral, así como su incorporación al campo laboral.

En el capítulo dos, se incorpora como referente teórico, el proceso de construcción de identidad en y durante la práctica. En primer término, se incluyen las aportaciones de la psicología cultural, sus intereses de estudio y los supuestos que la sostienen teóricamente. Se retoma la concepción de identidad, así como cuatro ejes que servirán de base para dar cuenta de la construcción de identidad en la práctica: la noción de participante en una práctica social, cómo se desarrolla la identidad en la actividad, la identificación y construcción de significados, así como la propuesta del concepto de participación periférica legítima, esto último, como una forma de concebir la identidad al aprender desde lo más elemental de la práctica, en los límites periféricos, hasta volverse un experto y participar de manera total en la práctica. Así mismo, se incorpora el análisis de las trayectorias de vida de nuestro participante: familiar, académica y laboral como psicólogo organizacional.

La metodología se muestra en el capítulo tres. En esta descripción metodológica, se refiere el trabajo de campo, en el cual se señalan las características de la persona, los instrumentos y pasos desarrollados en la obtención de la entrevista, además se mencionan las consideraciones y

reflexiones referidas a la validez del estudio. Por otra parte, también se incluye el procedimiento llevado a cabo para el análisis.

En el capítulo cuatro se muestra el análisis de las trayectorias de vida del participante. Se ubica el estudio en el paradigma interpretativo, en específico en el método biográfico narrativo y en trayectorias de vida temáticas como dispositivos para la recuperación y el análisis de la información. Para ello se utilizó una investigación cualitativa, para descubrir y plantear preguntas que ayudarán al proceso de reconstrucción de la realidad, tal como la observa la persona dentro de un sistema social definido (Sampieri y cols, 2003). Las estrategias empleadas son las entrevistas semiestructuradas realizadas a un psicólogo organizacional, el cual se desempeña como generalista de Recursos Humanos en una empresa en el ramo de ingeniería industrial. De igual manera se considera la entrevista semiestructurada como herramienta para la obtención de los relatos de los sujetos.

En seguida se muestran las conclusiones y reflexiones que se generaron durante el proceso y término de este trabajo.

Al final del documento se encuentran las referencias bibliográficas, así como los anexos que complementan la presentación de este trabajo.

# 1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## 1.1. Historia de la Psicología Organizacional

La psicología organizacional se consolidó en el siglo XX, después de diferentes trabajos y esfuerzos en todos los campos de la psicología, hasta que finalmente tuvo aplicabilidad en el mundo de los negocios y la industria, incursionando en el campo de la publicidad cuando Walter Dill Scott dio una conferencia sobre Psicología de la Publicidad en 1901 (Blum, 1985). Finalmente obtuvo el puesto de profesor de publicidad en la Universidad Northwestern en 1915. Ese mismo año los psicólogos comenzaron a usar los test a fin de seleccionar obreros para ocupar determinados puestos en las organizaciones (López, 2008).

Después de dicho suceso, Scott formó parte de los comités de la APA, encargándose de la motivación, el cual posteriormente se convirtió en el comité para la clasificación de personal del departamento de guerra, y los resultados recibidos fueron bien vistos por los militares, acercándose a su trabajo de selección de personal, y desarrollando una escala de evaluación para la elección de oficiales; consiguió convencer al ejército de la utilidad de la evaluación psicológica, y su departamento, que al principio contaba con 20 personas, creció a 175 miembros y habría clasificado cerca de 3"500,000 hombres para 85 puestos militares, lo cual le sirvió para ser condecorado con la medalla a los servicios distinguidos por su trabajo (López, 2008).

En 1911, Scott había expandido sus áreas de interés y había publicado dos libros: *The Theory of Advertising* en 1902, libro que suele considerarse como el primero que trató al mismo tiempo sobre psicología y un aspecto del mundo laboral (Cuevas, 2008).

El segundo libro denominado *Influencing Men in Business & Increasing Human Efficiency in Business* en 1910, Landy (1997) lo consideró como un

científico que influyó sustancialmente en la conciencia pública hacia la psicología organizacional y su credibilidad (López, 2008).

A partir de ese momento, uno de los primeros exponentes fue Frederick W. Taylor (1856-1915), ingeniero de profesión, quien debido a su experiencia logró obtener muchas patentes. En su lucha por el ascenso desde obrero hasta director de la planta, Taylor se dio cuenta del valor que tenía rediseñar situaciones o escenarios laborales para alcanzar una mejor producción.

Desarrolló la teoría científica de la administración, publicada en el cambio del siglo en *Principies of Scientific Management* en 1911. Taylor estudió a los trabajadores y sus puestos, dividió las labores en rutinas mecánicas que podrían ser realizadas de forma eficaz por cualquier obrero (López, 2008).

Los principios a los que Taylor se referiría en su libro fueron: 1) La ciencia por encima de la regla del pulgar; 2) Selección científica y capacitación; 3) La cooperación por encima del individualismo y 4) División equitativa del trabajo más adecuado entre jefes y empleados. El que quizá fue el mejor ejemplo de este método fue haber demostrado que los obreros que manipulaban lingotes pesados de hierro fueron más productivos si tenían descansos en el trabajo.

Otro personaje relevante fue Hugo Münsterberg, psicólogo alemán mencionado por Spector (2002). Münsterberg fue uno de los primeros en medir las capacidades de los trabajadores y vincularlas con el desempeño, fue novedoso en su tiempo. Además, en su práctica, aplicó estadística básica para observar los resultados de sus estudios. El primer contexto de psicología organizacional, escrito en 1912 y traducido del alemán al inglés en 1913, fue una de las memorables contribuciones de Münsterberg a esta disciplina (Landy & Jeffrey, 2005).

Por otra parte, Muchinsky (2007) describe a Münsterberg como un personaje popular en la educación estadounidense, a quien le interesaba la aplicación de métodos psicológicos tradicionales en problemas de la industria; publicó el libro *Psychology and Industrial Efficiency* en 1913 que constaba de tres grandes

partes: 1) Seleccionar trabajadores, 2) Diseñar situaciones laborales y 3) Aplicar la psicología en las ventas.

Una de sus investigaciones más famosas consistió en estudiar sistemáticamente todos los aspectos del puesto de trabajo, desarrollar una ingeniosa simulación de laboratorio de un cargo en el tranvía. Otras investigaciones estaban dirigidas a las ventajas económicas que pueden tener las industrias con las aplicaciones de los conceptos psicológicos (López, 2008).

Furnham (2001) menciona que hasta los últimos años del siglo XIX se dignificó la psicología organizacional con departamentos académicos, profesores, libros, investigaciones y aplicabilidades de la psicología al mundo de las organizaciones.

De forma gradual, los empresarios y los gerentes comenzaron a reconocer que la organización de los puestos de trabajo no era suficiente y que los beneficios sólo podrían mejorar si los trabajadores eran dirigidos como personas con emociones y sentimientos, y que dichas emociones se vinculan con el trabajo (López, 2008).

Durante dicho proceso diferentes autores presentaron distintas aproximaciones al concepto de la psicología organizacional, los cuales se presentan a continuación (Tabla 1.1)

<b>CONCEPTO DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL EN LA HISTORIA</b>	
<b>Landy &amp; Jeffrey (2005)</b>	La aplicación de lo psicológico, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral. Hace una aclaración en relación con el escenario laboral. El dominio de la psicología Industrial/Organizacional (I/O), va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, influyendo muchos otros factores en el comportamiento organizacional.
<b>Spector (2002)</b>	La Psicología Industrial/Organizacional (I/O) es un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicaciones de principios científicos en el lugar de trabajo.
<b>Furnham (2001)</b>	La Psicología Organizacional es el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones; de la manera en que son recompensadas y motivadas; de la forma en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de cómo surgen y se comportan los líderes. También analizan la manera en la cual las organizaciones influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de todos los empleados a través del comportamiento real, imaginario o implícito de los demás en su organización. La psicología organizacional es el estudio del individuo en las organizaciones, pero también se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes, y la influencia de la organización como un todo en el individuo. La psicología organizacional es una ciencia relativamente joven, al igual que las ciencias cognitivas, se trata de una disciplina híbrida que complace derribando fronteras disciplinarias.
<b>Mazabel (2000)</b>	Define a la psicología organizacional como la rama de la psicología que estudia la interrelación entre los trabajadores y la empresa.
<b>Zepeda (1999)</b>	Rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a

	través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas.
<b>Saal &amp; Knight (1988)</b>	Presentamos en dos partes esta definición de la psicología industrial y organizacional. Se trata: 1. Del estudio del comportamiento, los pensamientos y sentimientos del hombre y la mujer conforme se adaptan a las personas, los objetivos y el ambiente donde se desenvuelven en el ámbito laboral, y 2. Del uso de esa información para aumentar al máximo el bienestar económico y psicológico de todos los empleados (hombres y mujeres, blancos y negros, trabajadores y gerentes, etcétera.) Así mismo, esta definición en dos partes destaca la dicotomía entre la ciencia de la psicología industrial y organizacional, la cual busca nuevos conocimientos y la práctica de esta disciplina. Que utiliza dicho conocimiento en beneficio de la organización y de sus integrantes. Aunque muchos profesionales de la psicología industrial y organizacional actúan como científicos y profesionales, la relación entre estos dos aspectos del campo no siempre ha sido armónica (Furnham, 2001).
<b>Blum &amp; Naylor (1968)</b>	La aplicación o extensión de hechos y principios psicológicos a los problemas que conciernen a seres humanos que trabajan dentro del contexto de los negocios y la industria (Muchinsky, 2002).

1.1 TABLA DE CONCEPTO DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL EN LA HISTORIA (LÓPEZ, 2008)

Entre 1910 y 1911 apareció un segundo libro titulado *The Psychology of Industrial Efficiency*, lo había escrito Hugo Münsterberg, relacionado con la necesidad de seleccionar y clasificar a millones de reclutas, el ejército comisionó a un grupo de psicólogos para que idearían un test de inteligencia general con el cual identificarán a los que tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar (Cuevas, 2008).

La primera guerra mundial constituye un parteaguas en la historia de la psicología organizacional ya que se iniciaron procesos de selección similares a los actuales, de los que a partir de unas pruebas psicológicas se escogían a los soldados más aptos para que defendieran la causa norteamericana, esto facilitó que la población en general se empezará a familiarizar con dichos test. En 1924, estudios de Hawthorne por haber sido efectuados en la planta de la Western Electric Company, situada en Hawthorne, tenían el fin de encontrar la relación entre las condiciones de trabajo como son la iluminación y la temperatura del sitio de trabajo y la productividad del empleado medida por la fatiga y la monotonía (Beltrán, Galindo y González, 2009).

Estos programas de investigación abordaron problemas más complejos acerca de las relaciones humanas, el espíritu de equipo y la motivación. De esta forma, se instalaron varios juegos de luces en salas de trabajo donde se producía equipo eléctrico. En algunos casos la luz era intensa; en otros, fue reducida hasta el equivalente a la luz de la luna, Para sorpresa de los investigadores, la productividad parecía no guardar relación con el nivel de iluminación. La productividad de los obreros aumentaba aunque la iluminación disminuyera, aumentara o se mantuviera constante.

Los resultados del estudio fueron tan raros que los investigadores lanzaron hipótesis sobre otros factores responsables de la productividad. Los resultados del primer estudio dieron lugar a otros cuatro estudios importantes, los cuales se llevaron a cabo durante un periodo de 12 años. Se descubrió que las condiciones sociopsicológicas del ambiente laboral podían tener mucha más importancia potencial que las condiciones físicas, ya que el rendimiento de los trabajadores comenzó a mejorar tras el inicio de la intervención de los investigadores, y siguió mejorando debido a la novedad de la situación, o sea los empleados respondieron de manera positiva al tratamiento, sin embargo, luego que pasó el tiempo, la situación cambio y la productividad volvió a estabilizarse (Beltrán, Galindo y González, 2009).

Dichos estudios fueron los responsables en forma singular, de la introducción de la psicología organizacional a algunos problemas concernientes a las actitudes, la comunicación, la dirección y la estructura de las organizaciones, además de abrir nuevos campos de exploración en factores como la calidad e índole de la supervisión, grupos informales entre los trabajadores, actitudes de estos ante su empleo, la comunicación y diversas fuerzas socio-psicológicas. Ahora se admite que todos ellos influyen en la eficiencia, motivación y satisfacción con el trabajo.

La importancia concedida a las variables organizacionales, reviste tanta trascendencia que, en 1970 la división de psicología industrial de la Asociación Estadounidense de Psicología cambió su nombre por el de División de Psicología Industrial y Organizacional, con el objeto de incorporar las nuevas tendencias (Cuevas, 2008).

Por último, la segunda guerra mundial fue un trampolín para clarificar las técnicas de la psicología organizacional y afinar las habilidades de los psicólogos aplicados quienes ya habían trabajado en los procesos de selección, creación y aplicación de pruebas de clasificación, reuniendo un importante número de psicólogos al fenómeno de la guerra.

La segunda guerra mundial introdujo a más de 2000 psicólogos en el esfuerzo bélico. Se requirieron habilidades más especializadas para operar los nuevos y complejos aeroplanos, tanques y barcos; la urgencia de identificar a los que podían aprenderlas dio origen a muchos refinamientos en las técnicas de selección y adiestramiento. La creciente complejidad de las ramas de guerra propició la aparición de una nueva rama de la psicología organizacional: la psicología de la ingeniería, también llamada ingeniería humana o ingeniería de factores humanos (Landy & Jeffrey, 2005).

En estrecha colaboración con ingenieros, los psicólogos en esta área proporcionaron información sobre las capacidades y limitaciones humanas para operar equipo tan sofisticado como aviones de gran velocidad, submarinos y tanques; desde luego estos datos influyeron en el diseño final.

Esta experiencia militar sentó las bases de una dedicada difusión de las actividades de la psicología organizacional, una vez terminada la guerra. La sociedad, los negocios, los sistemas escolares y otros organismos que utilizaban métodos de clasificación y selección, tomaron en cuenta la utilidad de los test y de inmediato solicitaron técnicas más variadas y perfectas para realizarlas. Los test que el ejército estadounidense había utilizado fueron adaptados al uso civil. Se inició así un amplio e intenso programa de test psicológicos en las escuelas públicas, en la industria y en la milicia como se habían iniciado, muchos de los cuales siguen aplicándose en forma sistemática (Landy & Jeffrey, 2005).

La psicología organizacional, adquirió mayor prestigio y reconocimiento a raíz de sus notables aportes a la sociedad bélica. Los jefes de gobierno estadounidense y de la industria, se dieron cuenta de que los psicólogos estaban en condiciones de resolver los problemas prácticos más apremiantes. Con base a esa experiencia muchos psicólogos que antes de la guerra habían trabajado en el aislamiento de su laboratorio, se percataron de la existencia de los importantes y fascinantes retos y problemas del mundo real, comprendiendo que podían colaborar y encontrarles una respuesta.

## **1.2 ¿Qué es la Psicología Organizacional?**

La psicología organizacional es la aplicación de los conceptos, conocimientos, habilidades, técnicas y metodologías propias de la psicología con aplicabilidad en contextos laborales, con el objetivo de generar bienestar económico, social, de salud, ambiental y mental a cada uno de los miembros de la organización incluyendo a empleados, obreros, trabajadores, gerentes y hasta socios (López, 2008).

Cabe mencionar que la Psicología Organizacional pone a disposición sus hallazgos en un fenómeno social llamado organización, pero en ella se conjugan

otras disciplinas que no deberían ser ajenas, como son la sociología, la antropología, la administración, la ingeniería y la economía, entre otras.

La psicología organizacional, lejos de centrarse en los estudios de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma. Es a partir de la década de 1980, y gracias al avance de la teoría orientada a la calidad total y a la reingeniería de procesos, que ha quedado claro que es preferible considerar como parte de la empresa o institución no solamente a quienes prestan sus servicios en ella, sino además, a quienes son los beneficiarios de sus productos y servicios, como son los clientes, consumidores, usuarios, población objetivo o beneficiarios y a quienes actúan como sus proveedores de recursos materiales, económicos, humanos o intelectuales (Beltrán, Galindo y González, 2009).

Esta disciplina se ocupa de la aplicación del conocimiento para resolver problemas reales en el mundo laboral. Los descubrimientos de la Investigación de la psicología organizacional pueden utilizarse para contratar empleados mejores, reducir el ausentismo, mejorar la comunicación, incrementar la satisfacción laboral y resolver otros muchos problemas.

Actualmente, con la influencia de la modernidad, los psicólogos examinan la estructura o atmosfera de diversos tipos de empresas. Sus patrones y estilos de comunicación, así como las estructuras sociales de carácter formal e informal que producen; todo ello lo hacen a fin de investigar el efecto que tienen estos factores en el comportamiento del trabajador (Landy & Jeffrey, 2005).

Adicionalmente, al inventarse métodos y técnicas de fabricación, se presenta la necesidad de enseñárselos al obrero. En muchas ocasiones los adelantos técnicos han originado ocupaciones enteramente nuevas, como la llegada de la computadora por ejemplo, creo la necesidad de contar con programadores, los psicólogos tuvieron entonces que establecer las aptitudes indispensables para realizar bien este trabajo, el tipo de persona que las posee y los métodos óptimos para seleccionarla y adiestrarla (Cuevas, 2008).

Así mismo, la evolución de la psicología organizacional se da de forma paralela con el extraordinario crecimiento de la tecnología y las empresas de Estados Unidos; el tamaño y la complejidad de los modernos negocios y organismos oficiales, han impuesto más demanda a la pericia de los psicólogos, obligándolos a mantener y mejorar la eficiencia industrial.

### **1.3 La psicología organizacional y el campo laboral**

La mayoría de las personas con una vida laboral activa, dedican gran parte de los días hábiles de la semana (y con frecuencia también los fines de semana) a trabajar. En proporción, el trabajo es la actividad humana a la que se le dedica mayor tiempo y energía. Es por ello, que debe asumirse que el trabajo es importante para las personas. Es decir, existe el hecho de que la mayoría de las personas necesitan ganar dinero y lo hacen trabajando, sin embargo, la experiencia del trabajo va más allá del simple intercambio de tiempo por dinero. El trabajo es una característica determinante de la forma en que las personas aprecian su valor en la sociedad, en su familia y en sí mismas.

Históricamente se ha considerado que la psicología, debería tomar en consideración cómo los trabajadores conceptualizan sus experiencias diarias, las metas e inquietudes que llevan al contexto laboral, lo cual se caracteriza por lo que se ha denominado „buen trabajo“. El buen trabajo es aquel en el que se presenta un alto nivel de habilidad y se relaciona la labor común con el crecimiento y esmero del trabajo propio en un mundo más extenso (Landy, & Jeffrey, 2005).

En el 2002 era fácil pensar en ejemplos del buen trabajo, de acuerdo con la definición de Gardner. Los oficiales de policía y los bomberos que mostraron sus habilidades para salvar y proteger vidas el 11 de septiembre de 2001 en el World Trade Center, tenían un buen trabajo para el que se habían preparado durante su vida laboral. De la misma manera, los soldados de las Naciones Unidas que fueron enviados para proteger a civiles inocentes de genocidio o los cocineros de

refugios para gente sin hogar. El aspecto interesante del buen y el mal trabajo es que el trabajador y el empleador tienen el poder para definir el buen trabajo o para transformarlo en malo y viceversa (Landy & Jeffrey, 2005).

Martin Luther King Jr. distinguió entre el buen y el mal trabajo en forma elocuente, mencionando: Si un hombre tiene que ser barrendero, debería de barrer las calles como si fuera Miguel Ángel pintando, Beethoven componiendo música o Shakespeare escribiendo poesía. Debería de barrer las calles tan bien, que el firmamento y la tierra se detuvieran para decir, aquí vivió un barrendero que hizo un buen trabajo (Sánchez, 2015).

La finalidad es que el estudio del trabajo realizado por los psicólogos organizacionales, es potencialmente un buen trabajo, ya que le permite desarrollar y usar sus capacidades para ponerlas al servicio de los demás. La psicología organizacional ha reconocido que la experiencia del trabajo es más compleja que las simples tareas, la productividad y los accidentes.

La experiencia del trabajo debería ser una de nuestras metas primordiales al estudiar la conducta laboral y poder elevarla a la misma posición de la productividad. Todo buen trabajo es productivo, pero no todo el trabajo productivo es un buen trabajo.

#### **1.4 La incorporación de la psicología organizacional en Recursos Humanos**

Según Furnham (2001), la psicología organizacional es el estudio del individuo en las organizaciones, enfocándose en la forma en la que las personas se reclutan, seleccionan, capacitan y socializan en sus contextos de trabajo.

La psicología organizacional es una rama de la psicología donde se aplican los principios psicológicos de la teoría y la investigación en el campo laboral. El dominio de la psicología organizacional va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, ya que muchos de los factores que influyen en la conducta laboral no

siempre se encuentran en dicho escenario. Estos factores incluyen las responsabilidades familiares, las influencias culturales, los aspectos legales relacionados con el empleo y otros eventos no relacionados (Landy & Jeffrey, 2005).

Aún más significativa es la influencia de la personalidad en la conducta laboral. Así la personalidad, o de manera más específica para efectos del presente estudio, la identidad de un individuo puede influir en su conducta laboral y verse influida a la vez por eventos que ocurrieron antes de tener el empleo. Los psicólogos organizacionales se preocupan por el efecto de las conductas de trabajo y de no trabajo. La familia se da perfectamente cuenta del efecto que tiene un mal día en el trabajo en la vida familiar. La psicología organizacional se concentra en el impacto recíproco del trabajo en la vida y de la vida en el trabajo.

La psicología organizacional surge de la misma perspectiva psicológica de lo que hace un psicólogo, y ha sido planteada por la Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP), donde se reconoce la interdependencia de individuos, organizaciones y sociedad, así como el impacto de factores tales como las influencias gubernamentales, la conciencia de los consumidores y la naturaleza cambiante de la fuerza laboral. Los psicólogos organizacionales facilitan las respuestas a aspectos y problemas que tienen una relación con las personas en el trabajo, sirviendo como consultores y catalizadores en las organizaciones de negocios, industriales, sociales, ambientales, académicas, comunitarias y de salud (Landy & Jeffrey, 2005).

La tabla 1.2 presenta una descripción más detallada de las áreas de mayor concentración de psicólogos organizacionales.

<b>Áreas de concentración de los psicólogos organizacionales</b>	
<b>Reclutamiento y selección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista por inicial (check-list).</li> <li>• Entrevista por competencias.</li> <li>• Aplicación e interpretación de pruebas psicométricas.</li> <li>• Validación de pruebas.</li> <li>• Análisis de puestos.</li> <li>• Aplicación de assesment center.</li> <li>• Identificación del potencial.</li> <li>• Defensa de las pruebas contra demandas legales.</li> </ul>
<b>Capacitación y Desarrollo Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de necesidades de capacitación y desarrollo.</li> <li>• Diseño e implantación de programas técnicos y administrativos de capacitación.</li> <li>• Evaluación de capacitación.</li> <li>• Planeación de carrera.</li> </ul>
<b>Desarrollo Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la estructura organizacional.</li> <li>• Maximizar la satisfacción y efectividad de los empleados.</li> <li>• Facilitación del cambio organizacional.</li> </ul>
<b>Reclutamiento y selección - capacitación (Evaluación de Desempeño)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de medidas de desempeño.</li> <li>• Medición de los beneficios y económicos del desempeño.</li> <li>• Introducción de sistemas de evaluación del desempeño.</li> </ul>
<b>Capital Humano (Calidad de vida en el trabajo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de factores asociados con la satisfacción laboral.</li> <li>• Reducción de estrés en el ambiente laboral.</li> <li>• Rediseño de puestos para hacerlos más significativos.</li> </ul>
<b>Ingeniería Psicológica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de ambientes laborales.</li> <li>• Optimización de la efectividad persona-maquina.</li> <li>• Diseño de ambientes seguros.</li> <li>• Seguridad e higiene laboral.</li> </ul>

1.2 TABLA DE ÁREAS DE CONCENTRACIÓN DE LOS PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES

De hecho, el psicólogo organizacional ocupa puestos como: reclutador, analista de recursos humanos, instructor de capacitación, auxiliar de seguridad e higiene; buscando incrementar sus habilidades como un generalista y posteriormente crecer como supervisor o coordinador de área y así mismo jefe o gerente de Recursos Humanos.

La labor del psicólogo organizacional es muy importante ya que uno de sus principales objetivos es encargarse de vigilar por el bienestar del capital humano de la organización, estando siempre atento al comportamiento y actitudes de las personas, a partir de esto el psicólogo analiza cual es la cultura organizacional, es decir, los valores, las costumbres, y las reglas que conforman la mentalidad que tiene la organización y que la hace ser diferente de las demás, con sus propias características y políticas sobre las cuales se rige, esta es de carácter implícito. Según Chiavenato (2005), existen cuatro tipos de sistemas de cultura organizacional que el profesional puede identificar, estos son: autoritario coercitivo; arbitrario benevolente; consultivo; participativo.

También el profesional tiene la labor de realizar estudios de clima organizacional entendiendo este como las percepciones que las personas elaboran a partir de la realidad laboral que se encuentran viviendo en el momento, este está íntimamente ligado a la motivación que tengan los empleados por realizar sus labores asignadas de manera responsable, con esfuerzo, rendimiento y productividad demostrando así interés por su trabajo. Dependiendo de la motivación que tengan las personas de la organización también se verá reflejado el grado de satisfacción laboral que en consecuencia puede ser de complacencia o desagrado (Chiavenato, 2005).

Es importante mencionar que en el desempeño de sus funciones, hace uso de diversos enfoques psicológicos para dar respuesta a demandas que se le plantean, así, cuando se le demanda evaluar el desempeño de un individuo, aplica una serie de pruebas psicométricas, hace registros conductuales, o realiza una entrevista, misma que varía dependiendo del puesto y habilidades solicitadas

hasta poder realizar entrevistas por competencias, análisis de candidatos, interpretación de pruebas psicométricas, aplicación y evaluación de assesment center.

Se pueden mencionar otros elementos que el psicólogo organizacional aborda en respuesta a demandas concretas específicas. Por ejemplo, si tiene como responsabilidad el desarrollo de un individuo, elabora criterios para evaluar el desempeño del trabajador; si su labor es la selección de personal, entonces aplicará pruebas psicométricas o estudios de personalidad individual y grupal; si es responsable de la capacitación de personal, realizará entrenamiento de empleados y diseñará situaciones para promover el aprendizaje; si se le demanda la creación de un mejor ambiente de trabajo, dará cursos de motivación y modificará aptitudes que conlleven a la satisfacción en el trabajo; si le solicitan la creación de equipos de trabajo, dará cursos de liderazgo y supervisión, comunicación y modificación del comportamiento en las organizaciones; si se le solicita investigar los efectos del ambiente de trabajo abordará temas diversos, entre ellos: agotamiento, accidentes, estrés y condiciones de trabajo (Hodgkinson, 2003).

El desempeño de funciones del psicólogo organizacional se configura a partir de demandas, tanto de empresarios y directivos de ambientes laborales como de otros profesionistas, entre ellos: ingenieros, contadores, abogados, administradores, diseñadores gráficos, médicos, enfermeros, pedagogos, etcétera; quienes, sin criterios interdisciplinarios, delegan en el psicólogo funciones y actividades de dudosa legitimidad psicológica.

La responsabilidad de dar un resultado enfocado al perfil solicitado y con base a un análisis psicológico, que sí bien es cierto hoy en día va de la mano de la tecnología, se tiene que tener un sustento de la psicología organizacional, por ejemplo: Un outsourcing internacional ha logrado ganar la licitación para realizar el proceso de reclutamiento y selección de una marca de renombre a nivel internacional y el cliente ha solicitado que la plantilla a cubrir tenga el siguiente perfil: sexo indistinto, edad entre 25 a 40 años, licenciatura en curso

(preferentemente en el ramo de humanidades), experiencia en call center de más de seis meses, extrovertidos, sociables, con facilidad de palabra y manejo de computadora avanzado.

Con base al perfil solicitado por el cliente el área de reclutamiento y selección dará paso a la búsqueda de dicho perfil en el mercado laboral y en cuanto se obtengan sus primeros candidatos se dará paso a una selección dentro de la cual se realizarán entrevistas por competencias, aplicación de pruebas psicométricas (Cleaver, Therman y 16PF) y proyectivas (persona bajo la lluvia), role playing (simulación de trabajo) y examen de ortografía.

Posteriormente se dará paso a la interpretación y análisis de las mismas, consecutivamente se seleccionaran a los candidatos con las habilidades solicitadas. Como último filtro de selección, el cliente solicita entrevistar a un grupo de 10 personas con la finalidad de conocer el feeling (comportamiento social) de Recursos Humanos, para lo cual se le ha preparado un análisis psicométrico de cada candidato respecto a sus habilidades observadas en entrevista y así mismo interpretativo respecto a la pruebas psicométricas y proyectivas, al término de las entrevistas se le exponen los mismos resultados en una presentación para así hacer un contraste con lo que él observó y conocer su decisión.

Sí bien es cierto que en ocasiones el papel del psicólogo organizacional llega a ser consultivo y en ocasiones se somete a los requerimientos de los clientes, jefes inmediatos o áreas como capacitación o gerencias, y desde luego a las necesidades de las empresas, el psicólogo organizacional funge como mediador para dar a conocer las habilidades de sus candidatos y así mismo dar alternativas ante las fortalezas que pudiesen surgir o tener candidatos.

Dependiendo de la formación del responsable que dirija una empresa o el departamento de Recursos Humanos, el interés en torno al trabajador se centra en cómo obtener el máximo rendimiento con un menor costo, por lo que se implementan metodologías o acciones que se supondría ayudarían a reducir la rotación de personal, reducir los accidentes de trabajo, disminuir los costos de capacitación, etcétera. Es fácil ver a psicólogos participando en estos movimientos

de vanguardia para la Gestión de los Recursos Humanos, no por el interés de estudiar el comportamiento del ser humano, sino porque se ha considerado a la psicología como la profesión más apta para detectar el nivel de conocimientos, aptitudes y motivación, entre otros, que requieren los puestos para no generar más gastos y obtener el mayor provecho de la capacidad del ser humano en el trabajo.

En la actualidad, los elementos tecnológicos forman parte de nuestra vida cotidiana no sólo para realizar el trabajo, sino además para relacionarnos y satisfacer necesidades a través de una diversidad de servicios, así mismo se presentan otros elementos como son los requerimientos en los sistemas de calidad, el estrés de los trabajadores, el estado de ánimo, las maneras de trabajo de hoy en día, la migración del empleo, la violencia en el trabajo, los adictos al trabajo (workaholic), la competitividad, el trabajo desde casa (home office) estos y muchos otros aspectos son en la actualidad parte de nuestra interacción en diversas comunidades de práctica.

El psicólogo en una organización ejerce en forma paralela y sincronizadamente varios frentes: el psicológico, el organizativo, y el administrativo. En el frente psicológico se encarga de las cuestiones personales, tales como: domésticas y laborales, cumple el papel de guía, lo que significa que comprenda los aspectos inseparables al ser y del comportamiento de un individuo, para entender los motivos y resistencias de cada una de las personas que están dentro de una entidad (Gómez, 2012). En el frente organizativo contribuye con las otras áreas funcionales de la empresa para aplicar las limitaciones y materiales que posibilitan a propietarios y empleados, alcanzar alta productividad en la labor y conservar la eficacia. En el frente administrativo se debe dirigir por las políticas de la entidad, que son las normas que rigen en la corporación de cómo se deben relacionar con los empleados.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, el psicólogo organizacional apoya, aplica, conserva, incrementa y revisa los recursos humanos en la organización. De acuerdo a Gómez (2012), tiene que:

- Emitir su sentir sobre los fenómenos humanos al interior de la entidad.
- Plantear información con relación a los empleados y los procedimientos empresariales para ser valoradas.
  - Poseer la facultad y aprendizajes para proponer la misión y la visión de su cargo en la organización.
  - Además, requiere el uso de un entendimiento profesional, firme, sensato para establecer los métodos que deben derivarse y valorar los resultados a alcanzar.

## 2. IDENTIDAD DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

La identidad en términos sociales no niega la individualidad sino la integra como parte de las prácticas de comunidades concretas. La unidad de análisis de la identidad en la comunidad o la persona recae en un proceso de constitución mutua, forma parte de un proceso, donde lo que importa, es la interacción, no la capacidad de clasificación (Wenger, 2001).

La identidad es una necesidad básica del ser humano. Fromm (1967), plantea que la necesidad de un sentimiento de identidad es tan vital e imperativa, que el hombre no podría estar sano si no encontrara algún modo de satisfacerla. Según lo que él expone, la identidad es una necesidad afectiva (sentimiento), cognitiva (conciencia de sí mismo y del otro como personas diferentes) y activa (el ser humano tiene que tomar decisiones haciendo uso de su libertad y voluntad).

Se puede afirmar, que la identidad se encuentra moldeada por nuestra trayectoria de vida, la cual será mediada por el concepto de mundo que manejamos y por la noción de mundo que predomina en la época y lugar en que vivimos. Es decir, que existe en este concepto por un lado, la relación entre individuo-grupo-sociedad y de la historia personal con la historia social, por otro (Wenger, 2001).

El tema de consolidar nuestra identidad es entonces un trabajo que tiene una doble finalidad, por una lado encontrar un sentimiento interno de unidad, y por otro desde nuestras relaciones con el mundo, el de singularizarnos, esto es, diferenciarnos del otro, desde algún punto, no por algo la sociedad recompensa o destaca aquello que es creativo, aquello que se convierte en marca registrada, pero además de ese reconocimiento implica que lo que hagamos nos permita algún grado de autorrealización y trascendencia (Wenger, 2001).

La psicología organizacional converge con las demás áreas de la organización y se caracteriza por intervenir en los procesos que tienen que ver con

las personas que la conforman. Es un área que tiene como objetivo el comportamiento humano dentro de las dinámicas institucionales. Tomando la organización como el espacio donde se construye y se le da identidad al psicólogo organizacional (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 32).

Los psicólogos dentro de las organizaciones intervienen de forma directa e indirecta en las personas que la componen y de cierta forma tienen “poder” sobre ellas, ya que, al psicólogo se le cataloga como director, gerente o jefe. De esta forma, desde el rol que éste pueda asumir, debe incentivar el desarrollo personal y laboral, así como una de las funciones del psicólogo organizacional es asegurar el mejoramiento, el bienestar humano y laboral, la organización también dicta pautas y lineamientos a seguir según las políticas institucionales.

Estas tareas incluyen actividades que tienen que ver con el avance en los procesos, la supervisión y evaluación de los mismos, definiendo y buscando resultados para un mejoramiento constante. Esto sin dejar de lado las funciones implícitas del cargo del psicólogo organizacional como las de proporcionar los instrumentos adecuados para satisfacer las necesidades de la organización como es la selección de personal, la capacitación, la formación, la evaluación, el bienestar organizacional, entre otras. Siempre teniendo en cuenta que son destinadas en beneficio del empleado y el empleador (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 137).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el psicólogo no sólo debe satisfacer las competencias que demanda la organización, sino que debe poseer unas competencias particulares que aporten valor agregado al desarrollo institucional, como la sensibilidad hacia lo humano que propende por facilitar los cambios dentro de la organización. Esta misma sensibilidad lo caracteriza como un ente con poder, permitiéndole ser más eficiente como individuo, eficaz y productivo en pro de la organización. Este tipo de competencias particulares definen a un psicólogo organizacional como aquel que cultiva las conductas positivas en los empleados, asistiendo al crecimiento y desarrollo de la misma (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 142).

Los objetivos de la psicología organizacional atienden el bienestar de los trabajadores y su óptimo desempeño, haciendo del psicólogo una figura proactiva de efectividad organizacional, que concibe lo indispensable en cualquier contexto laboral (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 143).

El psicólogo como un ser sensible dentro de las organizaciones: que se caracteriza por intuir las necesidades, carencias, cualidades y defectos del sujeto dentro de la organización y viceversa. Este psicólogo sabe escuchar y convierte las deficiencias de la organización en fortalezas mediante la captación de las necesidades humanas (Cantillo, Sanmartín, & Perdomo, 2003: 161).

El psicólogo como un científico en la organización: se caracteriza por poseer el don del saber, esta posición le permite al psicólogo adquirir explicaciones frente a determinadas situaciones por medio de sus técnicas y procedimientos, colocando a la psicología en su totalidad al servicio de una organización. Este beneficio es adquirido por el psicólogo especialmente en el área clínica y validado por la misma disciplina (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 167).

El psicólogo organizacional, un ser apropiado: se identifica como un sujeto versátil, eficiente y útil en diferentes campos, gracias a sus conocimientos en la psicología complementada con otras disciplinas, así mismo puede asumir diversos papeles sin perder su enfoque psicológico (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 179).

El psicólogo dentro del contexto organizacional se define como un sujeto que propende por tomar la organización como una sinergia colectiva y lo singulariza como pilar en todos los procesos en el contexto empresarial, aplica herramientas, implanta teorías y afronta retos destinados siempre a resultados positivos mediante intervenciones rápidas (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 201).

La construcción de la identidad laboral del psicólogo organizacional está dada a partir de los reflejos de la sociedad moderna, esto quiere decir que las instituciones son creadoras de espejos o lugares de reflexión desde donde los psicólogos organizacionales se construyen, en relación a su “deber ser” que está

dado por el contexto organizacional, del cual este sujeto se apropia... Esta apropiación continúa en las organizaciones productivas, las cuales le exigen al psicólogo una manera de actuar, un “deber hacer”, sustentado por la formación pero puesto en práctica dentro de la organización, encaminado al bienestar general de la organización (Cantillo, Sanmartín & Perdomo, 2003: 205).

De esta manera, el psicólogo organizacional tendrá que pasar por diversos procesos de construcción social a través de la participación periférica hasta la construcción de su identidad. Para la psicología cultural, la identidad es una necesidad básica del ser humano; es tan necesaria como recibir afecto o el alimentarnos, no es absoluta y siempre está cambiando, pero nunca se deja de buscar.

## **2.1 ¿Qué son las Comunidades de práctica?**

Las comunidades de práctica son grupos sociales constituidos con el fin de desarrollar un conocimiento especializado, compartiendo aprendizajes basados en la reflexión compartida sobre experiencias prácticas. Wenger (2013), define las comunidades de práctica como un grupo de personas que comparten un interés, un conjunto de problemas, o una pasión sobre un tema, y quienes profundizan su conocimiento y experiencia en el área a través de una interacción continua que fortalece nuestras relaciones.

Wenger (2001), menciona que observando el conocimiento que se difunde desde una comunidad científica y buscando potenciar este hecho a nivel corporativo, se recrean las comunidades de práctica. Es el mismo grupo quien establece los objetivos de aprendizaje y estos a su vez son seleccionados en el contexto de la práctica del trabajo en la corporación.

Una comunidad de práctica vuelve explícita la transferencia informal de conocimiento dentro de redes y grupos sociales ofreciendo una estructura formal que permite adquirir más conocimiento a través de las experiencias compartidas

dentro del grupo. Por último, la propia identidad del grupo refuerza el aprendizaje como un proceso de participación y liderazgo compartido.

Con base a la visión de Wenger, las comunidades cobran sentido en la medida que permiten construir conocimiento y a su vez multiplicarlo, este concibe el aprendizaje como un proceso de participación y construcción social; desde esta mirada las comunidades de práctica comparten intereses, experiencias o conjuntos de problemas, se nutren de las interacciones sociales, del choque cultural y de la identidad propia, y se caracterizan por poseer dominio, comunidad y práctica. El dominio hace referencia al campo de estudio de la comunidad; la práctica al campo de aplicación de los saberes desde el cual se nutre la experiencia y por último la comunidad está relacionada con la interacción y el intercambio de saberes que se dan al interior de la comunidad y que se encuentran articulados por interacción que nutren la identidad, la confianza y la colaboración de la misma, permitiendo que el conocimiento de la comunidad a su vez se mantenga, desarrolle o comparta.

El ser humano es un sujeto social por excelencia y para establecerse como tal, ha posibilitado las relaciones con otros seres y contextos por medio de la comunicación, llegando así a ser parte de un grupo, reunión o conglomerado de gente que tiene los mismos intereses o simplemente comparte un lugar de asentamiento.

Una comunidad por su parte, va más allá de ser una reunión de personas, por cuanto no podría existir sin la interacción de sus miembros. Garbner (2004), afirma que una comunidad comprende un grupo de personas que comparten algo en común, que interactúan entre sí en un espacio físico o recurriendo a algún medio, que están comprometidas con la comunidad a través de la participación regular y que muestran reciprocidad y confianza en las otras personas que la conforman.

En las comunidades de práctica, la socialización y la construcción cooperativa de aprendizaje se desarrolla alrededor de una práctica común que lleva a sus miembros a definir ciertos rituales, roles e interacciones que

determinan su identidad, que las lleva a comprometerse, consolidarse y evolucionar en el tiempo.

### 3. METODOLOGÍA

El propósito del presente trabajo es analizar el proceso de construcción identitaria de un psicólogo organizacional, a través de sus trayectorias de participación: familiar, académica y laboral.

Se llevó a cabo una investigación cualitativa para descubrir y plantear preguntas que ayuden a reconstruir la realidad tal como la observan los sujetos de un sistema social definido (Sampieri y cols, 2003). No pretende probar hipótesis ni medir efectos, el objetivo fundamental es describir lo que ocurre en nuestro alrededor, entender los fenómenos sociales. El contexto cultural es muy importante, por ello se investiga en los lugares donde las personas realizan sus actividades cotidianas.

La investigación cualitativa trata de captar el contenido de las experiencias y significados que se dan en un único caso, concretizando resultados. Más que variables exactas se valoran conceptos amplios, cuya esencia no se captura solamente a través de mediciones.

La entrevista como estrategia de análisis, permite un acercamiento directo de los individuos a la realidad. Es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Corbetta (2007), considera que es una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre está guiada por el entrevistador pero tendrá un esquema flexible no estándar.

Es por ello que se aplicó una entrevista semiestructurada la cual consiste en que el entrevistador dispone de un guion, que contiene los temas que debe tratar a

lo largo de la entrevista a partir del conocimiento del participante y de los aspectos que el investigador pretende indagar; se elaboran las preguntas que se crean oportunas y se establece un estilo propio y personal de conversación, misma que pretendió conocer los contextos más significativos en los ámbitos familiar, académico y laboral.

### **Proceso de Negociación**

De acuerdo a los principios éticos del proceso de investigación, se mantendrá en anonimato el nombre del entrevistado, o de instituciones académicas y laborales, por lo cual se aplicaron seudónimos.

Se entrevistó al Licenciado en psicología Álvaro Servín con especialidad en psicología organizacional, egresado de la Universidad del Valle de México y especialidad por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey; el cual actualmente labora en la organización Ingenieros de México; empresa metal mecánica reconocida como líder mundial y mayor desarrollador. Fabricante y proveedor de: sellos mecánicos de ingeniería, soporte en sistemas de sellado, sistemas de transmisión de potencia, sistemas de lubricación, misma que funge como fabricante mundial en diseño, producción y suministro de sistemas de sellado de ingeniería, y en soluciones y productos asociados. Disponen de una selección de sellos mecánicos de ingeniería, empaquetaduras y sistemas auxiliares de sellado, complementados con acoplamientos para transmisión de potencia y sistemas de lubricación centralizados. Tienen como objetivo la calidad en el servicio al cliente, proporcionar productos y servicios a una variedad de industrias.

## Productos y Servicios:

- 1.- Sellos mecánicos de Ingeniería.
- 2.- Sistemas de transmisión de potencia.
- 3.- Sistemas de lubricación.
- 4.- Contratos de confiabilidad.
- 5.- Soporte en sistema de sellado.
- 6.- Empaques mecánicos.

Álvaro actualmente se desempeña como Generalista en Recursos Humanos, en el cual proporciona apoyo para una amplia variedad de actividades de recursos humanos, incluyendo las relaciones laborales, reclutamiento y administración de la organización, ubicada en la delegación Miguel Hidalgo de la Ciudad de México.

El día 24 de febrero de 2015, se contactó al Licenciado en psicología organizacional Álvaro Servín, a través de la red social LinkedIn, de acuerdo al perfil académico se le envió un correo electrónico en donde se le invitaba a participar en la investigación, las características y formas de participación, indicando el propósito de las entrevistas que en caso de aceptar participar, llevaríamos a cabo, así como las sesiones y horarios para realizar las entrevistas, de igual manera el interés por contactar de manera personal y poder explicarle con más detalles sobre la finalidad de la investigación.

Días después se obtuvo respuesta del psicólogo en la que se mencionaba que estaba dispuesto a participar y facilitaba sus datos para que se pudiera poner en contacto con él.

El día 28 de febrero de 2015, se contactó al psicólogo organizacional vía telefónica, con la finalidad de agendar una cita así como explicarle cual era la función de la investigación y el motivo por el cual se requería de su participación, en dicha llamada telefónica se le explicó que la misma investigación consistiría en realizar entrevistas en las que se abordaría el ámbito académico y el ámbito laboral con la finalidad de conocer su trayectoria de formación como psicólogo en

el ámbito organizacional. Cabe mencionar que en dicha llamada telefónica el psicólogo, empezó a proporcionar la entrevista académica, con lo que se le explicó que dicha entrevista tendría que ser personalmente, a lo que el psicólogo, de una manera atenta y muy amable accedió y él mismo propuso la fecha de la cita. Debido a que el psicólogo organizacional se encontraba de vacaciones se realizaría la primera entrevista en una cafetería al sur de la Ciudad de México.

El día cinco de marzo se estableció contacto vía telefónica con el psicólogo con la finalidad de confirmar la hora y el lugar de la entrevista, en el lugar acordado. El día seis de marzo se realizó la primera entrevista, misma que contemplaba el ámbito académico del psicólogo, tal entrevista tuvo una duración de 30 minutos, así mismo el psicólogo propuso estar en contacto para poder agendar la siguiente entrevista.

El día 24 de marzo se realizó la segunda entrevista en las instalaciones de la empresa Ingenieros de México, ubicada en la delegación Miguel Hidalgo de la Ciudad de México; dicha entrevista contemplaría el ámbito laboral y sus funciones dentro de dicha empresa. Esta entrevista contó con una duración de 60 minutos aproximadamente.

## 4. Análisis de trayectorias

En este trabajo pretendo dar una mirada a la construcción de identidad en la práctica de un psicólogo organizacional a través de sus trayectorias de vida; por una parte su trayectoria familiar, por otra, su trayectoria académica en la que conoceremos su proceso en la licenciatura, servicio social y diplomado, y finalmente su trayectoria laboral en la que se indagará su integración al ámbito de trabajo, crecimiento profesional y su visión como especialista en Recursos Humanos.

Con base en las entrevistas realizadas al participante, se obtuvo información con el propósito de dar cuenta de dichas trayectorias.

### 4.1 Trayectoria familiar

Álvaro tiene 26 años, de nacionalidad mexicana, nació en la Ciudad de México, su familia está integrada por su padre el cual se encuentra en situación de viudez y cuenta con dos hermanos, uno de profesión abogado y otro estudiante del bachillerato. Su familia de acuerdo al nivel de ingresos se puede ubicar dentro de un estatus socioeconómico medio – alto.

*MI PADRE ME PAGABA LA UNIVERSIDAD, ME PAGABA LA VIDA PRÁCTICAMENTE*

Álvaro subraya el significado del apoyo familiar como lo más representativo de su vida: “Mi padre me pagaba la universidad, me pagaba la vida prácticamente”, su padre costeaba no sólo la colegiatura de la universidad, gasolina para su auto, la mensualidad del teléfono móvil, copias, materiales, sino “la vida”, prácticamente todo. Refiere que el haber culminado su licenciatura se debió al apoyo y sustento familiar sobre todo de su padre.

A consideración de Álvaro, los factores que facilitaron el poder estudiar la carrera de psicología en una universidad privada, sin duda alguna fue el apoyo de

su familia sobre todo de su padre, tanto en lo económico como en la parte emocional y motivacional, ya que en todo momento le hacía ver lo importante que era estudiar y culminar su carrera profesional, lo cual se puede identificar en el siguiente fragmento: *Primero el apoyo de mi familia, tanto en lo económico como en la motivación constante, ya que siempre me decían 'pues estudia, estudia lo que quieras pero estudia lo que te haga sentir bien'.*

#### *ESTUDIA LO QUE QUIERAS, LO QUE TE HAGA SENTIR BIEN*

Su padre es quien le planteaba la opción de estudiar una carrera sin importar cual fuera mientras lo hiciera sentir bien, convirtiéndose en una motivación en todo momento, en especial cuando tuvo que elegir la carrera, ya que para su padre lo importante era que estudiara, que se superará. Fue durante toda su estancia en la carrera que refirió el apoyo constante de su padre tanto económica, moral y emocionalmente.

En los últimos semestres de la carrera Álvaro comenzó a trabajar como becario en una empresa en el área de Recursos Humanos, donde le empezaron a otorgar un apoyo económico, él platicó con su padre y llegó a un acuerdo con la intención de comenzar a apoyar de alguna manera en sus gastos escolares, en dicho acuerdo su padre le continuó pagando la colegiatura de la Universidad mientras que Álvaro comenzó a pagar sus demás gastos: copias, libros, materiales, teléfono celular y gasolina, como menciona en el siguiente discurso: *Mi padre me pagaba la universidad, me pagaba la vida prácticamente. Cuando empecé a trabajar de becario, me empezaron a dar una beca, pues llegué a un acuerdo con él...*

Se pueden identificar algunos otros elementos que fungieron como motivadores para Álvaro dentro de los cuales se encontraban sus amistades, la mayoría de sus amigos cercanos ya habían terminado una licenciatura o ingeniería y lo motivaban para que terminara sus estudios y proceso de titulación. Otro factor eran los mismos compañeros de clases que entre ellos se motivaban con el propósito de poder lograr sus objetivos y desarrollar sus planes profesionales de alguna manera juntos, y por último los profesores que lo motivaban e incitaban a terminar sus estudios de manera adecuada, concluirlos y

obtener un buen trabajo; este último era su mayor incentivo, su motivación principal, como comenta: *Muchas veces platicando con amigos que a la mejor ya se habían titulado, los mismos compañeros de clase, los profesores que te decían pues estudia termina bien la carrera y consíguete un buen trabajo, eso era como el motivador, el papel principal.*

## **4.2. Trayectoria Académica**

La trayectoria académica de Álvaro da cuenta de un largo proceso desde antes de su ingreso a la universidad.

Álvaro al terminar sus estudios de educación secundaria y después de haber realizado exámenes para diversas instituciones tanto públicas como privadas y obtener un resultado satisfactorio en ellas, consideró que la institución que cumplió sus expectativas fue la Universidad del Valle de México (UVM) plantel Coyoacán, en la que inició sus estudios de educación media superior y continuó la licenciatura en psicología.

### *LA CARRERA ME INTERESÓ MUCHO DESDE SIEMPRE*

El interés que Álvaro mostró al estudiar la licenciatura en psicología correspondió a un largo proceso el cual comenzó desde la secundaria ya que comenta que en la biblioteca leía literatura y eso lo asociaba con el gusto por la psicología. Él considera que no se vio influenciado por algún familiar o amigo que fuera psicólogo. Álvaro lo manifiesta de la siguiente manera: *La carrera me interesó mucho desde siempre, te podría decir que ningún familiar la había estudiado, no tengo ningún familiar psicólogo, pero siempre mostré como que esa afinidad por la psicología, el investigar.*

Lo que finalmente lo llevó a estudiar la licenciatura en psicología fue que cursó una materia de psicología en el quinto semestre del bachillerato, donde una de sus profesoras se convirtió en una gran influencia. De la siguiente manera es

como lo expresa: *Lo que me definió, fue que en la prepa tuve un semestre de psicología y me gustó mucho.*

Es importante mencionar que Álvaro estaba cursando el bachillerato en la Universidad del Valle de México, en dicha institución se impartía a su vez la licenciatura en psicología, donde se les distribuía a los alumnos algunas guías sobre las diferentes licenciaturas que se impartían en dicha institución, con la intención de dar a conocer acerca de los planes de estudio.

A su vez, se acercó a la coordinadora de la carrera de psicología y posteriormente tomó un tour por las instalaciones de la universidad, el cual fue de su agrado, llevándolo a elaborar la decisión y elegir estudiar psicología en dicha universidad. Como menciona él mismo: *Me empecé a acercar con la coordinadora de la carrera, desde la prepa tomé un tour a la carrera de psicología y me gustó.*

Al ingresar a estudiar su carrera Álvaro tenía la intención de ser psicólogo clínico con el objetivo de poner su consultorio y atender pacientes: *Yo tenía la idea de ser psicólogo clínico, yo inicié la carrera queriendo tener mi consultorio, queriendo tener pacientes*

En el transcurso de sus estudios universitarios se dio cuenta que la psicología organizacional tenía un mayor interés que la misma psicología clínica. La psicología organizacional le llamó la atención por el hecho de conocer el enfoque humano en las organizaciones y no las funciones administrativas que conlleva trabajar en Recursos Humanos. Es así como podemos observar el siguiente fragmento: *Sobre la misma marcha de la carrera me di cuenta que la parte industrial era lo que me gustaba más...*

La elaboración para tomar la decisión de dedicarse al área organizacional se debió a diversos profesores que le impartieron clases de psicología organizacional, de igual manera, algunas amistades que comenzaban a inclinarse hacia dicha área, posteriormente cuando realizó su servicio social y finalmente su primer jefe en el área de Recursos Humanos. Como comenta Álvaro: *Yo creo que a partir de la mitad de la carrera aproximadamente, y lo que me definió fue el servicio social.*

## YO ME TRATABA DE METER EN CASI TODO...

Durante su trayectoria académica en la universidad Álvaro no sólo cursaba sus clases sino que deseaba conocer y aprender más sobre la psicología, es decir, realizó voluntariado en su universidad dando terapia psicológica en el centro de atención psicológica de la misma universidad, en eventos académicos como congresos; por otra parte su servicio social y el haber realizado prácticas profesionales dentro de la misma institución; dicha participación era importante para Álvaro, puesto que para él era fundamental en su formación profesional y aprendizaje. En sus propias palabras expresó: *Siempre traté de involucrarme en lo que se podía, en lo que me gustaba, éste, me gustó mucho la carrera, me gustó mucho la flexibilidad que te da la misma escuela.*

De igual manera, tomando cursos referentes a entrevista psicológica tanto clínica como laboral, dicha participación contó con bases curriculares y extracurriculares, sin embargo lo que lo definió hacia la psicología organizacional fue su servicio social, como ya se ha mencionado anteriormente.

## LO ME QUE DEFINIÓ MÁS A LO ORGANIZACIONAL FUE MI SERVICIO SOCIAL

En la Universidad del Valle de México (UVM) como parte del proceso académico se les solicita a los alumnos que a partir del séptimo semestre realicen su servicio social, es por ello que Álvaro encontró una organización civil en la que realizó su servicio social dirigido al área de Recursos Humanos, mismo que le ayudó a definir que el área organizacional era en la que deseaba incursionar.

En aquel entonces él tenía el mismo interés por la psicología clínica, pero como en esta área ya contaba con cierta experiencia en el centro de atención psicológica de su universidad, decidió en un primer momento enfocarse en una nueva área profesional de la psicología para así obtener más experiencia. Tomó la decisión de llevar a cabo su servicio social en el área organizacional y le gustó el ambiente laboral, la dinámica de la empresa, y esto fue decisivo para tomar la decisión de dedicarse a la psicología organizacional. Podemos apreciar como Álvaro comparte su interés por la psicología organizacional: *Yo creo que a partir de la mitad de la carrera aproximadamente, y la verdad, lo que me definió fue el servicio*

*social, hacerlo en organizacional fue definitivo, porque me llamaba la atención igual que la clínica.*

Al momento de contactar con la empresa para poder llevar a cabo su servicio social, Álvaro logró incorporarse a la organización Inroads, la cual era una asociación civil de becarios del área de Recursos Humanos. La primera área en la que Álvaro comenzó a realizar su servicio social fue la de reclutamiento y selección, proporcionándoles la bienvenida a candidatos, publicación de vacantes y aplicando pruebas psicométricas. En dicha asociación civil laboró aproximadamente ocho meses, cuando lo permitido eran seis meses, pero por su desempeño y apoyo, decidió quedarse otros dos meses con la intención de continuar aprendiendo, aun cuando no contaba con alguna remuneración más que la liberación del mismo servicio social; debido a su disposición permanente y las actitudes y aptitudes que fue desarrollando, posteriormente fue contratado como practicante en la empresa *Gepe Chileno de México*, donde estuvo laborando tres años.

*ME QUEDE COMO BECARIO, ESO ME MARCÓ*

Por parte de la asociación civil Inroads contó con el apoyo de los profesionales expertos, así como el apoyo y motivación para que concluyera correctamente sus estudios, motivándolo y haciéndole ver que iba por un buen camino profesional, incitándolo a que culminará como debiese su carrera y aconsejándolo para que, si seguía su trayectoria por dicha línea, tendría un buen futuro en términos laborales como psicólogo organizacional.

*YO CONSIDERO QUE FUI BUEN ESTUDIANTE*

Debido a sus diferentes formas de participación, implicación y responsabilidad constante en las actividades académicas y extracurriculares, en ningún momento tuvo alguna dificultad ni en la universidad ni con su familia o en sus relaciones sociales, pues en todo momento se consideró un buen estudiante. Él lo expresa de la siguiente manera: Yo siempre traté de involucrarme en todo realmente durante la universidad.

Al estudiar una licenciatura en ocasiones se llega a pasar por procesos en los que se considera cambiar de carrera, este no fue el caso de Álvaro, ya que la psicología le otorgó plenitud y al momento de decidir el ámbito organizacional como en el que venía desempeñándose, fue que logró ver su futuro y conceptualizarlo como su ámbito profesional, expresándolo de la siguiente manera: *¡De aquí soy y es lo que me gusta hacer hoy!*

Finalmente, durante los últimos semestres de la carrera Álvaro los disfrutó, pues ya se encontraba laborando, mostrando la sensación de querer concluir ya, pero por otra parte con sentimientos encontrados al dejar de frecuentar a sus amistades, dejar un lugar donde estuvo por un largo tiempo, pero por otra parte, desear ya incursionar en el campo laboral, seguir progresando y aprendiendo. De la siguiente manera Álvaro expresa: *Yo creo que fueron muy padres los diferentes momentos vividos en la Universidad, en mi caso fue llena de sentimientos.*

Como parte de la trayectoria académica de Álvaro, dos años después de haber concluido su licenciatura decidió tomar un diplomado en Gestión de Recursos Humanos con el propósito de reforzar sus conocimientos de la universidad.

## **Diplomado**

La participación en la formación y actualización constante que Álvaro asumió desde la universidad, fue en seminarios, congresos o eventos académicos, y también dando terapia; posteriormente formó parte esencial cuando ya se encontraba inserto en el ámbito laboral. Al incorporarse al campo laboral Álvaro continuó tomando cursos referentes a psicología organizacional, de la misma manera también consiguió la oportunidad de impartir cursos relacionados a Recursos Humanos.

Del mes de marzo a septiembre de ese año cursó un diplomado sobre Gestión de Recursos Humanos en el Instituto Tecnológico y de Estudios

Superiores de Monterrey (ITESM), popularmente también conocido como Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México.

Las expectativas que Álvaro tenía respecto al diplomado fueron con la intención de aprender la parte teórica de Recursos Humanos, y de la psicología organizacional, para así poder adquirir conocimiento y experiencia para compartir en su ámbito de trabajo. Dicho diplomado superó sus expectativas, como señala él mismo: *Me gustó mucho, en cuanto a lo laboral y todo lo relacionado con psicología organizacional.*

*SE ME HIZO MUY ENRIQUECEDOR*

Debido a que Álvaro ya contaba con las herramientas prácticas por las experiencias obtenidas y acumuladas en sus empleos, el diplomado adquirió una significancia aún más enriquecedora para él, pues le dio la oportunidad de conocer las trayectorias y experiencia de otros profesionales en Recursos Humanos, lo cual tomó una gran relevancia en su trayectoria como profesional de la psicología en el ámbito organizacional.

A continuación se presenta la trayectoria laboral de Álvaro, en la cual se dará a conocer su integración al campo de trabajo, crecimiento profesional y su visión como especialista en Recursos Humanos.

#### **4. 3. Trayectoria Laboral**

La trayectoria laboral de Álvaro se encuentra estrechamente relacionada con la trayectoria académica pues cuando cursaba los últimos semestres de la licenciatura ya se encontraba laborando como becario de Recursos Humanos. En dicha área realizaba las funciones de responsable del área de reclutamiento y selección en la empresa „Gepe Chileno de México”, misma en la que percibía que a veces le faltaba tiempo, ya que requería enfocarse a su carrera, pero también dar buenos resultados en su trabajo.

### *SÍ, SOY UN RECIÉN EGRESADO, PERO YA TENGO CIERTA EXPERIENCIA*

Los motivos por los cuales decidió ser becario de Recursos Humanos, en un primer momento fueron porque se había planteado como un reto el poder trabajar y estudiar; en segundo término, fue con la intención de obtener experiencia. Asumió su papel de ser un recién egresado, pero ya con ciertos conocimientos prácticos sobre la psicología organizacional, y cierta experiencia laboral. Como lo expresa en el siguiente fragmento: *Una de las razones por las que yo quise ser becario, fue para trabajar y estudiar, para tener precisamente esa experiencia, aunque no me contraten en 'Gepe Chileno de México', por lo menos puedo salir y decir, si soy un recién egresado pero ya tengo cierta experiencia, ya tengo un conocimiento de esto y esto...*

Al momento de insertarse al campo laboral lo primero que aprendió fue a desarrollar competencias, aptitudes, habilidades y el método de reclutamiento y selección, el cual era diferente al modelo aprendido en la universidad, este variaba al de la empresa y a los estilos de práctica, había sido un cambio radical entre lo que había aprendido en la escuela teóricamente y lo que requería la práctica. Álvaro lo manifiesta de la siguiente manera: *Creo que en la universidad te forman, te dan los conceptos teóricos: la realidad es que cuando te involucras en una empresa y más el área de recursos humanos tienes que echar mano de cualquier tipo de habilidad.*

### *UNA VEZ QUE TERMINÉ MI SERVICIO SOCIAL, COMENCÉ A TRABAJAR*

Al término de su servicio social, comenzó a trabajar medio tiempo en la empresa „Gepe Chileno de México“ en el área de producción, inició como becario de reclutamiento y selección, puesto otorgado por las empresas a recién egresados o estudiantes de últimos semestres de licenciaturas con el propósito de otorgar experiencia práctica, en el caso de Álvaro, estuvo contratado por diez meses, quien comenta: *Una vez que finalicé mi servicio empecé a trabajar en 'Gepe Chileno de México', ahí iba medio tiempo de ocho de la mañana a dos de la tarde aproximadamente, yo empecé ahí como becario de reclutamiento y selección.*

Al término de sus estudios universitarios fue contratado por la empresa „Gepe Chileno de México“, dicho acontecimiento fue conmovedor para Álvaro debido a que estaba consciente que muchas veces mientras se es estudiante universitario te encuentras con procesos complejos, por un lado, la nostalgia por la culminación de tus estudios, pero a su vez, alegría al incorporarse a una empresa y sobre todo el competir con muchos recién egresados, pues las organizaciones cada vez contratan menos cuando eres recién egresado, ya que solicitan candidatos con experiencia; estas situaciones no afectaron ni se convirtieron en un obstáculo para Álvaro, puesto que al incorporarse a la empresa „Gepe Chileno de México“ se vio sumamente comprometido y evidentemente emocionado, lo que lo llevó a retribuir su compromiso y la confianza otorgada por la empresa. En la siguiente narración podemos apreciar cómo Álvaro lo expresa: *Cuando terminé la carrera y me contrataron, la verdad es que yo estaba súper contento. Cuando se dio la oportunidad en ‘Gepe Chileno de México’, pues sentí un compromiso importante, evidentemente me emocionó bastante y muy gustoso, pero también sentía un compromiso muy importante de retribuir toda esa confianza que había recibido.*

Dentro de las oportunidades de crecimiento que tuvo en la empresa, coincidió que a su jefa la ascendieron, ella coordinaba el área de capacitación y selección, su cargo fue dividido y asignado a los dos becarios de la empresa, uno de ellos fue Álvaro quien se quedó como coordinador de reclutamiento y selección, y su compañera becaria como coordinadora de capacitación.

Tiempo después su compañera tuvo algunos problemas familiares por lo cual renunció a la compañía un mes después de haber ocupado dicha posición, esta situación llevó a Álvaro a quedarse a cargo de ambas áreas durante seis meses y posteriormente se contrató a otra coordinadora para el área de reclutamiento y selección. Álvaro como coordinador de desarrollo y capacitación señala lo siguiente: *Entonces yo me quedé como coordinador de reclutamiento y selección, ella tuvo que dejar la compañía como un mes después de que la contrataron, yo estuve llevando las dos áreas alrededor de unos seis meses y después se contrató a otra*

*coordinadora de reclutamiento, yo me quedé en capacitación y desarrollo como coordinador, desde practicante a mi salida estuve como dos años once meses casi los tres años en dicho puesto.*

*FUE MÁS DE LO QUE YO ESPERABA*

En el organigrama de esta empresa, la posición de becario era el último puesto, incluso ni figuraba en el organigrama, el puesto siguiente era ocupado por los analistas de reclutamiento y selección, en seguida los coordinadores y al final el gerente. Álvaro comenzó como becario de reclutamiento y selección y tuvo un crecimiento directo a la coordinación, sin haber pasado por el puesto de analista. En parte fue porque la empresa no contaba con esa posición de analista de reclutamiento y selección; los becarios le reportaban directamente a la coordinadora y lo que la empresa hizo fue separar las coordinaciones y de esta manera Álvaro ocupó el puesto de coordinador. De la siguiente manera lo expresa: *En el organigrama empezando por abajo, de abajo hacia arriba ni siquiera figuráramos en el organigrama; pues yo empecé de becario y tuve un salto a tener una coordinación.*

El cambio fue radical y sin duda alguna las responsabilidades que comenzó a desempeñar aumentaron, pero también se incrementó su remuneración económica. En todo momento contó con el apoyo de su jefa y su compañera becaria la cual tenía más tiempo laborando en esta empresa; ambas capacitaron a Álvaro, como tal no existió una capacitación teórica, fue a través de las actividades en las que se involucraba día a día. Al ocupar la coordinación le indicaron cómo aplicar pruebas psicométricas en línea y actividades relacionadas con la administración del personal, lo cual formaba parte del proceso de capacitación en Recursos Humanos.

No había sido como tal un curso formal o especializado sobre el proceso de reclutamiento o selección de personal; la capacitación fue más autodidacta y conforme a la misma práctica.

La empresa le permitió aprender sobre desarrollo organizacional que era el área que más le gustaba a Álvaro, desarrollando sus habilidades como capacitador y así mismo lograr un desarrollo y crecimiento profesional. Al

mencionar sobre lo más significativo en esta organización, Álvaro comparte el siguiente fragmento: *Fue una empresa en la que logré aprender más de desarrollo organizacional que es lo que me gusta, entonces logré tener eso, un buen desarrollo.*

Álvaro tenía la idea de que si en algún momento decidía dejar la compañía „Gepe Chileno de México“, la cual era una organización que le gustaba y apreciaba, lo haría por obtener un mejor empleo o algo que le convenciera económicamente. Si bien había sido una empresa que le había dado la oportunidad de crecer, llegó el momento en que consideró un estancamiento y decidió iniciar un proceso de búsqueda de empleo, ya que consideraba que valía la pena por el desarrollo profesional: *Me sentía a gusto, pero ya sentía un cierto estancamiento en ‘Gepe Chileno de México’, entonces empecé a buscar trabajo.*

En la empresa „Gepe Chileno de México“ laboró como coordinador de desarrollo y capacitación dos años y once meses. El motivo por el cual decidió cerrar el ciclo laboral se debió a una mejor oferta laboral.

La nueva oferta laboral que recibió fue por la empresa Ingenieros de México, misma que se especializaba en la fabricación y maquila de engranes. Era una empresa comprometida en ofrecer a sus clientes soluciones de manera oportuna en la fabricación, asesoría e ingeniería inversa de engranes, y así mismo en la fabricación y reparación de engranes cilíndricos y cónicos apegados a estándares o de paso y características especiales, tanto en sistema métrico como en sistema inglés.

#### *ESTOY COMO GENERALISTA DE RECURSOS HUMANOS*

En la empresa Ingenieros de México se desempeñó como generalista de Recursos Humanos, dentro de sus funciones principales desarrolló actividades de reclutamiento y selección como: entrevistas iniciales y por competencias, aplicación e interpretación de pruebas psicométricas y proyectivas, cumplimiento de requerimientos, complementación de expedientes, firmas de contrato, entre otras y desarrollo organizacional como: capacitación de inducción, capacitación de personal y crecimiento laboral interno; aunque era un complemento de sus

funciones de Recursos Humanos puesto que también llevaba: relaciones laborales, relación con el sindicato, atención al personal y capital humano. La única área con la que no había tenido un contacto directo era el área de nómina, ya que había tenido más contacto con el personal que en cuestiones administrativas y/o financieras de Recursos Humanos. De la siguiente manera es como Álvaro lo manifiesta: *Estoy como generalista de recursos humanos, tengo año y medio, realizo actividades de reclutamiento y selección así como desarrollo organizacional; aunque realmente llevas cualquier función de recursos humanos.*

La jornada laboral que Álvaro desempeñó en „Ingenieros de México“ era de 07:00 a 17:00 horas, en un horario estricto, aunque en realidad su jornada era de 07:00 a 19:30 horas.

La empresa se encontraba dividida por la dirección de operaciones, dos direcciones comerciales, la dirección de ingeniería, la dirección de finanzas y la gerencia de Recursos Humanos, esta última reportaba directamente al corporativo que se encontraba en los Estados Unidos y no en México, aunque difería ya que el director general en México podía solicitar cualquier tipo de información a la gerencia de Recursos Humanos y se le tenía que otorgar.

Por otra parte, la relación profesional que se tenía en su equipo de trabajo era diverso ya que laboraba con otro psicólogo, un analista el cual había estudiado administración financiera y su jefa que era administradora de empresas. Había comunicación y relación con otras áreas, dentro de las cuales se contaban con los operadores que todos eran técnicos en máquinas y herramientas, la mayoría de los profesionales que laboraban en la empresa eran ingenieros industriales y/o ingenieros mecánicos. Respecto al área administrativa el 80% eran ingenieros y el 20% restante eran financieros, contadores y administradores.

*ME ENCANTA MI TRABAJO, ME GUSTA MUCHO R.H. (RECURSOS HUMANOS)*

La satisfacción laboral que se manifestó por este empleo fue considerable, el agrado por Recursos Humanos, no obstante en ocasiones por la práctica y extensión del trabajo se llegó a manifestar un hartazgo, molestia por las personas,

mismo que para Álvaro provenía por el estrés y carga laboral. De la siguiente manera nos comparte el gusto por su trabajo: *Sí, me encanta mi trabajo. Me gusta mucho Recursos Humanos, a veces en la práctica dices que ya estás harto, que ya estas harto de las personas, pero en realidad es por el estrés.*

Desde la perspectiva y visión de Álvaro, mencionó identificar en él un estrés. Él argumenta que las personas que laboran en Recursos Humanos o en la práctica médica suelen manifestar un estrés denominado como Síndrome de Burnout (también llamado simplemente "Burnout" o "síndrome del trabajador quemado") es un tipo de estrés laboral conocido como crónico.

No obstante la consideración anterior, Álvaro mencionó que su trabajo era placentero, tanto por las funciones que desempeñaba, así como la relación en general al área de Recursos Humanos, de esta manera se podía combinar la parte humana y la parte organizacional. Tomando en cuenta que el trabajar con personas era importante, y que no debía perder de vista que trabajaba para una empresa donde se tenía que manejar con cierta diplomacia, es decir, sí se tenía que despedir a un empleado, se dejaba a un lado esa parte humana y cierto tipo de emociones como la compasión y asumir las responsabilidades de su puesto y comunicar la decisión del despido al empleado para poder dar una respuesta efectiva a la empresa o no tener una relación complicada con el sindicato, es así donde se debían tener claras las funciones del psicólogo organizacional y deshumanizarse por un momento para poder dar un resultado efectivo a la empresa.

Lo que significaba despedir a empleados prácticamente era por dos razones, de acuerdo a Álvaro la primera correspondía por recorte de personal o por reestructura como es más conocida, dicha opción era la mejor y en la que los empleados se iban más tranquilos, en esta se les explicaba a los empleados que el recorte se debía a que la empresa no se encontraba en una situación económica favorable y que ese era el motivo por el cual se tenía que prescindir de sus servicios, mismo que no era originado por su desempeño o actitud.

A partir de esta dinámica que realizaba Álvaro, lograba que los empleados se sintieran más serenos, ya que ellos obtendrían su liquidación íntegra y por otra parte existía la posibilidad de recomendarlos o compartir sus currículos con otras empresas, estando consciente que al empleado le podría costar encontrar otro empleo por diversos factores como la edad, formación académica o experiencia.

La segunda causa de un despido sucedía cuando el empleado cometía algún delito o mal desempeño y en este caso se les explicaba detalladamente que su comportamiento, actitud o servicio no iba acorde a lo que la empresa esperaba y se llegaba a un acuerdo para obtener su despido. Con base a la experiencia de Álvaro le habían tocado casos en los que los empleados solían ser agresivos, groseros o personas que solían demandar, y por otra parte personas que entendían la situación y tomaban su proceso con tranquilidad o resignación, el cual en este caso facilitaba la baja de los empleados.

Desde la perspectiva de Álvaro, consideró que la diferencia que existía entre la práctica profesional y lo aprendido en la escuela tenía un cambio radical, ya que en la universidad se daba formación y los conceptos teóricos, pero la realidad era otra cuando el pasante se insertaba al campo laboral y más al área de Recursos Humanos donde se tenía que armar de diversas habilidades para destacar.

*SÍ, LO APLICAS, PERO LA REALIDAD ES QUE A VECES TE COME LA OPERACIÓN O TE COME LA CHAMBA*

La relación que había entre lo aprendido en la universidad y lo aplicado al ámbito laboral correspondía en el caso de diagnóstico de grupos o psicología social, aunque en ocasiones por temas operativos o de carga excesiva de trabajo podían verse mermados, pero sí podían ser aplicados puesto que se desconocía si el empleado tenía problemas en su casa, si lo acababan de asaltar, si se estaba divorciando o si tenía algún problema familiar, lo cual ocasionaba una válvula de escape reflejada en el ambiente laboral.

Por otra parte los temas que Álvaro revisó sobre psicología organizacional relacionados a Recursos Humanos en la universidad fueron capacitación,

reclutamiento y comunicación; sin embargo no se logró una profundización y esto lo llevó a aprenderlo en el campo laboral, sin embargo cada empresa tiene sus políticas y procesos, mismos que varían; ésta es una área de oportunidad para que el nuevo integrante que acaba de insertarse en el área organizacional lo pueda incorporar, puesto que será importante aprender y adaptarse a los procesos de la organización en la que se encuentre laborando. Álvaro lo comparte de la siguiente manera: *Los temas de Recursos Humanos que vemos en la carrera si los aplicas y los de Psicología organizacional como capacitación, reclutamiento, comunicación; la realidad es que no profundizas tanto en ellos en la carrera, sino todo eso lo terminas de aprender en el campo laboral.*

Cada área de la psicología se basa en alguna perspectiva teórica y en el caso de la psicología organizacional, Álvaro menciona que la psicología organizacional se basa en la psicología social o psicología de grupos, el psicoanálisis y el conductismo; un claro ejemplo es en la aplicación de pruebas psicométricas, las cuales han llegado a ser consideradas una arma de dos filos para las empresas, por un lado innecesarias e ineficaces y por otro forzosas y rigurosas en los procesos de selección, mismas que pueden ser consideradas desde las perspectivas conductuales o psicoanalíticas.

Desde la experiencia de Álvaro lo que el psicólogo organizacional debería de realizar en la práctica debería ser más estratégico y menos operativo, aunque fuese complicado por tiempos o por la misma carga laboral, lograr ser más un socio de la organización. En este caso la función principal de un psicólogo organizacional tendría que ser un mediador entre la parte humana con la parte empresarial, esto pudiese ser ventajoso al laborar en Recursos Humanos, pues se tendría la posibilidad de mediar entre ambas dimensiones y como psicólogo en definitiva para desempeñarse en el área organizacional, se debe de tener el gusto al área y la empresa en la que se labore. De esta manera lo manifiesta Álvaro: *Es lo padre de trabajar en Recursos Humanos el tener la posibilidad de estar fluctuando entre estas dos dimensiones y como psicólogo, definitivamente yo siempre he dicho que para estar en organizacional, de entrada te tiene que gustar, te tiene que gustar la empresa...*

Es considerable la cantidad de egresados de la carrera de psicología de cualquier universidad, que se convierten en un caso clásico cuando ingresan a laborar al área organizacional con la intención de trabajar por un tiempo determinado y poder ahorrar capital, y en un cierto tiempo poner su propio consultorio o desarrollarse en otra área. Álvaro menciona que sí en realidad el área organizacional o más en específico el área de Recursos Humanos es en la que se desea laborar, deberá tener la convicción firme y el gusto, de lo contrario lo único que quedará es frustración.

#### *SER UN TODÓLOGO – UN GENERALISTA*

Para Álvaro el „deber ser“ del psicólogo organizacional tendría que ser prácticamente un generalista con visión hacia la empresa a través de otorgar apoyo a las diversas áreas y no sólo tratar de cumplir con lo que se le llegue a solicitar, sino lograr una mayor proactividad y hacer los procesos más precisos para la organización, logrando una planeación de desarrollo laboral, desarrollar a los empleados, hacer diagnósticos del personal, contribuir en el ambiente laboral, es decir, tener mayor visión del capital humano.

#### *NÚMERO UNO, LA ÉTICA Y NO SOLO EL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL*

Dentro del deber ser, los valores que Álvaro consideró que un psicólogo organizacional debiese de tener, en primer lugar se encontraba la ética, ya que trabajando en el área de Recursos Humanos siempre se cuenta con información confidencial de los candidatos o empleados, información secreta de la empresa desde: datos personales, sus ingresos, datos familiares e incluso hasta bancarios, datos financieros como cuestión de nómina. La ética del psicólogo organizacional no sólo debiese de estar enfocada en dar buenos resultados o cumplir con los requerimientos solicitados, el hecho que se trabaje con personas no debiese tomarse a la ligera, lo que los empleados llegan a externar, sus necesidades, deben ser consideradas como importantes, dándoles un trato ético y profesional y teniéndoles paciencia.

Con base a lo anterior, las habilidades con las que el psicólogo organizacional debiese de contar serían estrategias de persuasión, de comunicación y de convencimiento, por ejemplo, una estrategia de persuasión para convencer a un grupo de candidatos (posibles empleados) con el fin de poder ser contratados; en ocasiones el psicólogo organizacional tendrá que “vender” a candidatos a otras áreas de la empresa con el fin de dar a conocer todas las habilidades y aptitudes del posible empleado a contratar, persuadir que es el candidato ideal; sería el cómo se vendiera la idea: mercadotecnia personal.

#### *CADA CABEZA ES UN MUNDO*

Desde la experiencia de Álvaro, las fortalezas que debiese poseer un psicólogo debían ser: tener afinidad al trato con las personas, sensibilidad con el fin de conocer e intuir lo que tratan de decir, qué nos dicen sus comportamientos y con ello dar cuenta de sus emociones, si cierta problemática tiene alguna relación con su trabajo o alguna situación complicada en su familia. La fortaleza sería adquirir las habilidades que en teoría son desarrolladas en la universidad y que esas barreras que suelen poner, no se conviertan en un obstáculo para el psicólogo.

#### *LOS PSICÓLOGOS SOMOS MUY POCO DE NÚMEROS*

Por otra parte, los retos a los que se enfrenta un psicólogo organizacional y que en ocasiones llegan a convertirse en una complicación, es la cuestión numérica, ya que a pesar de que Álvaro contaba con el gusto por las matemáticas son pocos los psicólogos con esa afinidad; cuando el psicólogo se presenta en una reunión de resultados mensuales con directivos de la empresa, la mayoría de esas reuniones están enfocadas a dar resultados, pues es lo que se pretende conocer del negocio ya que todo es utilidad, todo es número. Cualquier indicador de cualquier área es numérico, Recursos Humanos no sólo cuenta con el área de nómina, sino también están Reclutamiento y selección, y Capacitación, los cuales son áreas numéricas al cien por ciento. Como lo expresa en el siguiente fragmento: *Mira dentro de las complicaciones para un psicólogo organizacional he visto, la cuestión numérica y los psicólogos somos muy poco de números.*

De esta manera el psicólogo organizacional tomará decisiones con base a resultados numéricos, a través de lo cuantitativo. Se dice que en el área de Recursos Humanos se puede ser tan operativo como se desee o ser tan estratégico como se quiera, si se pretende ser un psicólogo organizacional estratégico y causar diferencia en la empresa se tiene que contar con el lenguaje empleado por los directivos, mismo que está enfocado a lo monetario, sin embargo si no se contara con esta parte, el psicólogo tendería a pasar desapercibido, ser tomado en cuenta para la realización de eventos sociales y no como un socio del negocio. Como lo expresa en el siguiente fragmento: *El lenguaje de los directivos es lana, si tú no hablas de números no figuras, no figuras y siempre vas a ser el que organiza las fiestas de fin de año.*

El crecimiento laboral dentro de las organizaciones, en la actualidad es fundamental, y este va de la mano de la sensibilidad del psicólogo organizacional que maneje dichos procesos. Álvaro realizó un proceso de reclutamiento interno para una posición de ingenieros de ventas en el cual se consideraron a los empleados con ganas de crecer, se contemplaron a cinco empleados para entrevistas de los cuales solamente uno ocupó dicha posición. Se proporcionó un servicio profesional y ético, en el que al final del proceso se retroalimentó a cada uno de los candidatos y de esta manera se dieron a conocer los motivos por los cuales no habían sido considerados, sus fortalezas y áreas de oportunidad. Como lo expresa en el siguiente fragmento: *Te doy retroalimentación del por qué no te quedaste, qué te faltó y qué puedes pulir para otro proceso; de cierto modo los dejas más tranquilos.*

La transparencia del proceso se llevó a cabo con el propósito de no perder de vista que se trabajaba con seres humanos, los cuales cuentan con emociones y no son máquinas estáticas, es por ello que se toman en cuenta sus reacciones, enojos, frustraciones, sin perder el filo de la objetividad.

*LA VERDAD QUE R.H. PARA MÍ ES MUY PADRE, A MÍ ME GUSTA MUCHO... YO SIEMPRE VOY  
CONTENTO, MUY SATISFECHO*

El recién egresado en psicología debe de contar con la convicción de querer ejercer su profesión, con la intención de evitar frustración. Álvaro comparte el hecho de que compañeros de su universidad después un tiempo aproximado de cinco años de haber egresado, se encuentren en un estado de frustración por no haber ejercido lo que en realidad se deseaba, es por ello que hace la recomendación de realizar en todo momento lo que le guste al recién egresado y cualquier profesional en general.

## 5. Conclusiones

El propósito del presente trabajo ha sido analizar el proceso de construcción de identidad de un psicólogo organizacional a través de las trayectorias de participación, de la mano de una entrevista semiestructurada considerando la trayectoria familiar, académica, y laboral, mediante su inserción a diversas comunidades de práctica.

El desarrollo del marco de análisis que se ha pretendido en este trabajo me lleva a distinguir entre ubicaciones, posiciones y posturas personales. Se ha ubicado a Álvaro en un nivel socioeconómico medio-alto, siendo parte de una familia compuesta por su padre y hermanos, el cual le permitió tener los recursos indispensables en su trayectoria académica y concluir su carrera universitaria; contando en todo momento con el apoyo de su padre desde la parte económica hasta lo emocional, pues como ya se ha mencionado su padre fue un pilar significativo, quien no sólo le pagaba la universidad, sino la vida misma, como se llegó a manifestar. De igual manera se hace énfasis en todo momento sobre la motivación de su padre a desarrollarse como profesionalista.

Álvaro paso de ser un aprendiz en el ámbito académico y posteriormente insertarse a diversas comunidades de practica (universidad, servicio social, voluntariado, primer empleo) las cuales a través de sus participaciones, le permitieron ser parte y tener una posición en el ámbito profesional. Es así como él logró vivir en diversos contexto sociales y a través de ellos dominar una práctica personal multifacética, variada, diversa y contrastante la cual le ha proporcionado recursos prácticos en su vida (Dreier, 2005).

El aprendizaje visto como una actividad situada tiene como característica principal y central la participación periférica legítima, la cual podemos ver en el primer empleo de Álvaro, donde se desarrolló como aprendiz, es decir, al momento de realizar su servicio social, así mismo en la empresa donde inició como becario de Recursos Humanos y posteriormente al ocupar cargos con

mayores responsabilidades. En su primer empleo inevitablemente participó en comunidades de especialistas donde el dominio del conocimiento y habilidad requirieron que Álvaro se moviera; hubo una participación plena en sus diversas prácticas socioculturales.

Se ha podido observar que las intenciones de Álvaro para aprender todo lo relacionado a psicología organizacional (Recursos Humanos) desde la toma de decisión de estudiar la carrera de psicología y el significado que él le dio, se configuró a través del proceso de transformación en un participante pleno, dentro de una práctica sociocultural, dicho proceso lo ha llevado a adquirir las habilidades requeridas para ser un psicólogo organizacional completo. De esta manera Dreier (2005) menciona que los sujetos pueden incluso hacer lo que hacen en el contexto presente para lograr ciertos cambios en otro contexto. Con frecuencia en el contexto presente los sujetos tienen algo en mente que necesitan perseguir y desean perseguir a través de otros contextos. Muchas preocupaciones solo pueden realizarse si se persiguen a través de varios contextos, utilizando posibilidades que atraviesan y establecen puentes entre límites contextuales de tiempo y lugar.

Álvaro como aprendiz ha logrado ser un participante periférico legítimo en las prácticas a las que se ha ido insertando, y con ello se ha logrado que sus identidades de aprendizaje como psicólogo y especialista en Recursos Humanos sean incorporadas y desarrolladas dentro de una participación completa.

El ser aprendiz nos lleva a considerar la función del trabajo como un intercambio de oportunidades para aprender. Aprender para producir transformaciones, entonces, de un proceso de socialización general contrastante se pasa a ser aprendiz, y posteriormente experto en la especialización ocupacional (Lave & Wenger, 1991). Se ha considerado importante enfatizar que durante el extenso periodo que Álvaro desarrolló su participación periférica legítima, participó en comunidades de expertos, así como en actividades productivas. La participación periférica legítima de Álvaro ha sido una forma inicial de membresía característica de las comunidades en las que se ha ido insertando

día con día. La aceptación mediante y en interacción con sus jefes o compañeros expertos más aptos y reconocidos logró una legitimidad, misma que le otorgó un valor a su aprendizaje desde el mismo punto de vista de Álvaro. De manera que aprendiendo en la práctica, implicó que Álvaro aprendiera y conociera que existe un campo muy amplio sobre dónde desarrollar la práctica como psicólogo organizacional.

El que Álvaro haya logrado ser capaz de participar de manera periférica legítima permitió que tuviera un amplio acceso a lugares de práctica madura como psicólogo, así mismo el que él se haya movido hacia una participación más completa en la práctica de la psicología organizacional ha ido involucrando no sólo un compromiso de tiempo, sino un esfuerzo intensificado, más y mayores responsabilidades dentro de sus comunidades, ocupaciones más difíciles o riesgosas, de manera que incrementó su sentido de identidad como un profesional hábil en el campo de la psicología organizacional.

Las comunidades de práctica en las que se ha insertado Álvaro, mismas en las que ha encontrado significados que han sido parte de su compromiso social, de su intervención, de la manera en la que se ha relacionado y que ha manejado su identidad le han permitido encontrar un sentido de pertenencia. Conforme Álvaro se ha ido moviendo de comunidades, ha logrado definir su identidad como psicólogo organizacional, como especialista en Recursos Humanos, de manera que el poder decidir: ¿Quién soy? ¿Dónde estoy? ¿Hacia dónde voy? Se ha convertido en su responsabilidad y en un proceso continuo.

Construir una identidad consiste en negociar los significados de nuestra experiencia de afiliación a comunidades sociales. La identidad actúa como un intermediario entre lo social y lo individual, de modo que no se puede hablar de uno sin la función del otro. Wenger (2001), considera que la identidad es lo que te construye.

El qué Álvaro se haya desarrollado en diversas comunidades de práctica con el fin de lograr ser un psicólogo organizacional, le ha exigido formarse en comunidades donde se dio cuenta del compromiso y responsabilidad, la cual lo

llevó a reconocerse como un participante pleno. La manera en la que Álvaro se trataba de involucrar en diversas actividades desde la preparatoria con el fin de ir aprendiendo de psicología, posteriormente en la universidad al involucrarse en diversas actividades extracurriculares: seminarios, congresos, otorgando terapia, servicio social, entre otras, fueron formando parte de ese proceso complejo de formar identidad como psicólogo organizacional.

Aunado a lo anterior, el compromiso en la práctica juega un papel importante en el proceso de construcción de identidad, pues nos ofrece ciertas experiencias de participación y aquello a lo que nuestras comunidades prestan atención nos cosifica o identifica como participantes. Álvaro deseaba ser el mejor psicólogo organizacional lo que significaba asumir la etiqueta de <<Psicólogo organizacional, reclutador, generalista>> y así obtener significados concretos por medio de su participación en la práctica, asumir el papel y cumplir las actividades que realizan los psicólogos organizacionales. Realizando lo que los psicólogos organizacionales hacen, le llevaría a ser considerado y valorado como uno de ellos, involucrándose en áreas como capacitación, administración de personal, nómina, finanzas, operaciones donde tenía el contacto directo con el personal operativo, le otorgaron a Álvaro un significado personal a su puesto y a sus funciones como psicólogo organizacional.

A pesar de no contar con capacitaciones en su puesto como Coordinador de Reclutamiento y Selección en la empresa „Gepe Chileno de México“, él obtuvo un desarrollo profesional, el cual aun cuando no fue otorgado por la misma comunidad, sino por sus actividades diarias, el contacto con el personal, con sus candidatos y con otras áreas, actividades que realizaba de manera autodidacta, le llevaron al aprendizaje y especialización en dicha área. Sus formas de participación dieron un giro a su experiencia y a su construcción de identidad en un primer plano. La participación de Álvaro se vio cosificada, por así mencionarlo, donde se obtuvieron significados más profundos.

La experiencia de la identidad en la práctica es una manera de ser en el mundo. La identidad en la práctica se define porque es cosificada en el discurso

social del yo y de categorías sociales, también porque se produce como experiencia viva de participación en unas comunidades concretas, lo que las narraciones, las categorías, los roles y las posiciones llegan a significar como experiencia de participación es algo que se debe encontrar en la práctica (Wenger, 2001).

Al momento que Álvaro se incorpora a la empresa Ingenieros de México como generalista de Recursos Humanos, él ya se encontraba como un miembro pleno y legítimo en el ámbito organizacional, puesto que estaba en un terreno familiar debido a que se desenvolvía de una manera competente. Experimentando competencia y siendo reconocido como competente. Sabiendo comprometerse con los demás y con las áreas con la que tenía alguna relación como ya se ha mencionado, comprendiendo su rol y sus actividades, Álvaro comprendió las responsabilidades que requería estar en una empresa como Ingenieros de México. Dichas dimensiones de competencia, lograron que Álvaro las convirtiera en dimensiones de identidad.

Álvaro ha aprendido ciertas maneras de participar en la acción con otras personas. La forma en la que participó en la empresa „Gepe Chileno de México“ fue muy diferente a la empresa „Ingenieros de México“. Desarrolló ciertas expectativas sobre la manera de interactuar, sobre el trato mutuo entre las personas con las que se relacionó y sobre el trabajo en equipo con el que se desempeñaba. Al trabajar en la empresa Ingenieros de México se había convertido en quien era, puesto que estaba siendo capaz de desempeñar un papel en las relaciones de compromiso, mismas que constituyeron esa comunidad en la que estaba inserto. La competencia de Álvaro adquirió su valor por medio de su propia parcialidad, es decir, que su identidad se encuentra definida en relación con sus comunidades y formas de participación como psicólogo organizacional, de esta manera Álvaro ha logrado ser parte de sus comunidades y ha logrado una construcción de identidad satisfactoria y plena.

La formación de un psicólogo organizacional está en estrecha relación con el proceso de construcción de identidad en la práctica al establecerse en una

empresa. En el caso de Álvaro, le permitió dar y entregar responsabilidad ante las empresas en las que generó una trayectoria y en especial a las comunidades de Gepe Chileno de México y a Ingenieros de México, puesto que ser un psicólogo organizacional le ha otorgado una perspectiva clara de hacia dónde dirigirse y continuar sobre esa línea; el entregarse a las comunidades de práctica le permitió a Álvaro comprender ciertas condiciones y considerar ciertas posibilidades, es decir, darse cuenta que ser psicólogo organizacional era lo suyo: “De aquí soy...” como él llegó a expresar, es donde él crea y reafirma su identidad sobre quién es y quién desea seguir siendo, valorando sus experiencias.

Dicha postura ha logrado crear a Álvaro desde la toma de decisión de ser psicólogo, preparándose en todo momento para ser el mejor psicólogo organizacional. Sin embargo, como menciona Wenger, (2013) no es fácil convertirse en un experto, no existe una manera en la que uno pueda aprenderlo todo, no hay manera en que pueda saberse todo.

Los resultados del estudio permiten señalar que las acciones a través de las cuales Álvaro experimenta su quehacer forman parte de un proceso dinámico e inacabado de identidad como psicólogo organizacional, ya que ésta se desarrolla en y a través de la práctica. Desde esta noción identitaria, se pone en primer plano la participación de Álvaro, quien influye y es influenciado por su entorno sociocultural, también se destaca la relevancia de la movilización de significados por parte de él al desarrollarse en la práctica.

A partir del análisis de las trayectorias de vida: académica, familiar y laboral de Álvaro, se puede decir que desde las principales experiencias de aprendizaje que anteceden a la toma de decisión de ser psicólogo como tal, así como el decidir ser psicólogo organizacional mediante la participación en su servicio social y primeros empleos, se encuentra que destacan tres aspectos fundamentales para la comprensión de la construcción de la identidad en la práctica de Álvaro: la responsabilidad, la satisfacción y el compromiso. Dichos aspectos son forjados en el contexto cultural en el que se desarrolla en el quehacer profesional y en el que además, la interacción con los pares y con los expertos es crucial, en especial en

la en la empresa Gepe Chileno de México, ya que como novato experimentó retos e incertidumbres en una práctica nueva.

Desde este marco teórico, se concluye que las participaciones en contextos sociales conducen a Álvaro a construirse como psicólogo organizacional en un proceso que es eminentemente social sin dejar de reconocer su dimensión personal.

Los resultados de esta investigación permiten confirmar la complejidad del proceso de la construcción de la identidad, también es claro que se debe reconocer que no puede comprenderse el proceso identitario del todo, si se toma una postura unívoca respecto a la postura de la identidad. Es decir, aun cuando los resultados de dicha investigación ayudan a destacar aspectos importantes que forman parte del proceso de formación identitaria desde un enfoque sociocultural es indudable que Álvaro también lo ha construido en el plano de lo personal.

También se puede concluir que los logros que se presentan en y sobre la práctica producen satisfacciones e insatisfacciones que han dirigido las intenciones de Álvaro hacia esfuerzos para potenciar lo que le ha funcionado. Las satisfacciones y los logros que se desprenden de la acción comprometida de Álvaro han nutrido de significados su proceso de construcción de identidad como psicólogo organizacional durante la práctica.

Con base en los resultados de esta investigación, se sugiere otorgar mayor énfasis en las universidades al campo de la psicología organizacional, tanto en el sector público como en el privado. De igual forma, se invita a los psicólogos organizacionales que hoy en día ya se encuentran laborando en dicho campo a orientar de manera adecuada a aquellos aprendices que se incorporaran a sus organizaciones, hacia una postura reflexiva para tomar en cuenta lo que se puede aprender en y a partir de la interacción de otros psicólogos.

Las diversas participaciones en las actividades con las que Álvaro se asume como psicólogo organizacional pleno y las reflexiones derivadas de ello, originan cambios durante el proceso de construcción identitaria. Además, cabe

decir que en dicho proceso, las distintas formas de participación se desplazan en forma de espiral, antes que de forma lineal o solo ascendente. El hecho que Álvaro transite hacia participaciones que se ubican como centrales, denota una identidad que se orienta cada vez mejor hacia acciones, en las que él se dice capaz de resolver las complejidades de un psicólogo organizacional, en estos casos parece ser que él actúa de forma más autónoma, colaborativa o estratégica. Dicho de otra manera los cambios se aproximan a una mayor independencia o interdependencia, así como hacia un mejor involucramiento respecto a sus funciones dentro de la organización que labora.

El compromiso que Álvaro ha puntualizado en las empresas en las que se ha ido insertando nos ha llevado a denotar niveles más idóneos de competencia o expertiz como psicólogo organizacional; además adquiere seguridad respecto a sí mismo y a su práctica. En estos casos, las participaciones son cada vez más plenas. La multifuncionalidad de diversas formas de participación en las que Álvaro se involucra, le lleva a considerar las actividades referidas como más significativas, durante su construcción identitaria.

Al considerar el objetivo central de este trabajo, el cual se llevó a cabo para analizar el proceso de construcción de la identidad en la práctica de un psicólogo organizacional, a través de sus trayectorias de vida: familiar, académica, y laboral, se concluye lo siguiente: a) la identidad aquí referida se desarrolla a través de un proceso de construcción social que se desarrolla en la participación de acciones situadas, b) se sostiene en el compromiso y responsabilidad y c) se modifica a partir de la satisfacción personal de los resultados de su labor.

Como parte de las conclusiones de esta investigación es preciso mencionar que en el proceso de la construcción de la identidad en la práctica existe una relación dialéctica entre actos y significados, entre actuaciones e identidad, entre el sujeto y el contexto cultural. De esta manera, al construir su identidad, las personas negocian día a día el significado y sentido de las actividades en las que participan junto con los demás o por iniciativa propia. Se considera que Álvaro ha sido un participante comprometido en el desarrollo de su quehacer, puesto que ha

sido constante en la búsqueda de mejores condiciones para aproximarse a actuaciones cercanas hacia lo que Lave y Wenger (1991) definen como plenas.

Entre las reflexiones finales en torno a esta investigación se puede decir que el proceso de construcción identitaria en la práctica es compleja ya que requiere de un largo camino de aprendizaje, el cual requiere esfuerzo, y con ello desarrollar nuevas competencias, ampliar los límites del compromiso, socializar con otros y ser sensibles a potenciar las oportunidades de aprendizaje que se gestan en la labor de un psicólogo organizacional del día a día.

Debido a que la presente investigación recurre a un género narrativo centrado en la recuperación de experiencias favorables, en el proceso de la construcción de la identidad, los resultados y conclusiones se orientan más hacia lo positivo, de tal manera que queda como agenda pendiente investigar y analizar las implicaciones que tienen las tensiones, problemas e incertidumbres que se presentan en el proceso de la formación identitaria de un psicólogo organizacional.

Las posibilidades y ventajas que tiene la construcción de la identidad en la práctica, permite reflexionar respecto a la idea del psicólogo organizacional como sujeto de formación y no como objeto.

El proceso de la construcción de la identidad desde la práctica, que se desprende del presente estudio, permite considerar a Álvaro como miembro o participante de su propio proceso de formación ya que como sujeto social se construye al formar parte de prácticas específicas en contextos culturales dados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Beltrán, A., Galindo, J. & González, J. (2009). Historia de la Psicología Organizacional. Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Recuperado de: <http://historiadela-psicologia-organizacional.blogspot.com/>
- Blum, I. (1985). *Psicología Industrial*. Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Cantillo, M., Sanmartín, C., & Perdomo, M. (2003). Aproximaciones a la construcción de la identidad laboral del psicólogo organizacional a través de las versiones de siete psicólogos organizacionales. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: McGrawHill.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación*. Italia: McGrawHill.
- Cuevas, J.C. (2008). Breve Historia de la Psicología Organizacional. Pensamiento Imaginativo. Difundiendo la creatividad e innovación para la gestión de organizaciones y Pymes. Recuperado de: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/936706/Breve-Historia-de-la-Psicologia-Organizacional.html>
- Dreier, O. (2005). Trayectorias personales de participación a través de contextos de práctica social. En Pérez, C. G.; Alarcón, D. I., Yoseff, B. J. & Salguero, V. M. *Psicología Cultural*. México: UNAM, FES Iztacala.
- Fromm, E. (1967). *Psicoanálisis de la sociedad contemporánea*. México: Fondo de cultura económica.
- Furnham A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.
- Garbner, D., (2004) Growing Virtual Communities. International Review of Research in Open and Distance Learning.

- Gómez, L. (2012). Actitud de los gerentes frente a las funciones que desempeña el psicólogo organizacional en empresas de provincia. Disponible en <http://hdl.handle.net/10818/4068>
- Hardy, L.T. (1999). *Historia de la Psicología* (4ta. Ed. 1ra, Reimp). España: Prentice Hall.
- Hodgkinson G. (2003). The interface of cognitive and industrial work and organizational psychology. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 76 (1).
- Landy, J. & Jeffrey, M. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Lave, J. & Wenger, E. (2003). *Aprendizaje situado. Participación Periférica Legítima*. México: UNAM, FES Iztacala.
- Lave J., & Wenger, E. (1991). *Participación periférica legítima*. New York: Cambridge University Press.
- López, E. (2008). Historia de la Psicología Organizacional: Cuando el pasado influye en el presente (de lo particular a lo global). México: Universidad del Valle de Atemajac. Recuperado de: <http://revista.univa.mx/n60/ArtLopez.html>
- Mazabel, C. (2000) Diccionario de Recursos Humanos. Centro de Investigaciones. 199, Litho-Caribe. Caracas. 1997, de Recursos Humanos. Lima, Perú.
- Munchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la psicología organizacional*. Sexta Edición. México: International Thomson
- Sánchez, R. (2015). *Acción y reflexión. Como desarrollar el pensamiento y las habilidades directivas*. España: ESIC
- Sampieri, H. y cols. (2003). *Metodología de investigación*. México: McGraw Hill.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. (2da. Ed.). México: Manual moderno.

Wenger, E. [Grupo Didáctica y Nuevas Tecnologías]. Etienne Wenger. Introducción a las comunidades de práctica: teoría y aplicaciones (En español) [Archivo de video]. Recuperado el 2013, Octubre 9 en <https://www.youtube.com/watch?v=e2mt4CIU1Zw>

Wenger, E. (2001). *Comunidades de práctica. Aprendizaje, significado e identidad*. Barcelona: Paidós.

Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W. (2002) *Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional*. México: Addison Wesley Longman.

# ANEXOS

## Anexo 1. Guía de Entrevista a un Psicólogo Organizacional

- ¿Qué es lo que te motivo a estudiar psicología?
- ¿Qué influencia tuviste para estudiar psicología?
- ¿En qué institución estudiaste la licenciatura?
- ¿Cuál fue el proceso que llevaste para entrar a UVM?
- ¿Cómo viviste tu estancia en la Universidad?
- ¿Te involucrabas en actividades extracurriculares?
- ¿Cuánto tiempo duró la carrera?
- ¿Qué opinas del plan de estudios de tu universidad?
- ¿Qué te llevo al área organizacional?
- ¿En qué momento decidiste ser psicólogo organizacional?
- ¿En dónde realizaste tu servicio social?
- ¿Qué cursos, diplomados u otro tipo de prácticas profesionales has tomado?
- ¿Qué opinas del diplomado que tomaste?
- ¿Qué fue lo que te dejo este diplomado?
- ¿Durante tu estancia en la universidad tuviste algún problema, alguna dificultad académica?
- ¿En algún momento llegaste pensar cambiar de carrera?
- ¿Qué emociones-sensaciones pasaron por tu mente durante los últimos semestres de la carrera?
- ¿Qué importancia tenía para ti culminar tus estudios?
- ¿Cuál fue el proceso por el cual te titulaste?

¿Cómo sustentabas los gastos de la Universidad?

¿Qué factores consideras que te facilitaron estudiar la carrera de psicología?

¿Qué factores sociales consideras que te facilitaron estudiar la carrera de psicología?

¿Existieron algunos otros factores donde te apoyaste?

¿Tu familia que papel llevó durante tu carrera?

¿Qué diferencias encontraste entre la práctica y la universidad?

A tu consideración ¿Qué fue lo primero que aprendiste en el ámbito laboral?

¿Qué fue lo que hiciste al graduarte de la Universidad?

¿Tenías alguna remuneración en tu servicio social?

¿Qué pasó al término de tu servicio social? ¿Dónde te incorporaste?

¿Obtuviste algún crecimiento laboral en esta empresa?

¿Qué fue lo que te llevo a salir de dicha empresa?

¿Actualmente donde laboras?

¿Qué fue lo que no te ha agradado del área de nómina?

¿Qué emociones tuviste cuando entraste a trabajar a esa empresa?

¿Comenzaste a trabajar con el fin de solo adquirir experiencia?

¿Era lo que tú esperabas?

¿Aumentaron tus responsabilidades?

¿Recibiste alguna capacitación?

¿Qué fue lo que te llevo a salir de esta empresa?

¿Qué consideras fue lo más significativo trabajando para esta empresa?

En la actualidad ¿Te gusta tu trabajo?

¿Tu trabajo te estresa?

¿Qué opinas de la participación del psicólogo en Recursos Humanos?

Al despedir a un empleado se manejan muchas estrategias en cuanto a toda tu práctica, pero ¿Qué emociones son las que tienes que dejar a un lado o utilizar para que no te afecte?

¿Qué sucede cuando das de baja a un empleado?

A tu consideración ¿Qué es lo fácil de ser psicólogo?

¿Qué ventaja le ves a tu área de trabajo respecto al trato de personas?

¿Qué es lo difícil de ser psicólogo organizacional?

¿Qué es lo más te ha costado trabajo y qué no maneja un psicólogo general?

Es decir, ¿Qué tú tienes que asegurar tu toma de decisiones?

¿Qué reto tienes como psicólogo organizacional?

En tu trabajo actual, ¿Cuál es tu horario laboral?

¿Cuáles son las áreas que hay dentro de tu empresa?

¿Lo que aprendiste en la escuela es aplicado en tu campo laboral?

¿La psicología organizacional maneja alguna perspectiva con base a la psicología?

¿Qué función tiene el psicólogo organizacional en Recursos Humanos?

¿En tu trabajo actual convives con otros profesionales u otras áreas?

¿Qué es lo que hace hacer un psicólogo organizacional?

¿Qué es lo que debería hacer un psicólogo organizacional?

Con base a tu experiencia ¿Qué recomendación le darías a un psicólogo que planea incorporarse a esta área organizacional?

Comparte el ejemplo de un caso donde en tu trabajo actual tuviste que emplear tu sensibilidad como psicólogo.

¿Qué tipo de estrategias utiliza el psicólogo organizacional?

¿Cuáles son los valores que consideras que debe de tener un psicólogo organizacional?

Comparte una recomendación a estudiantes de psicología.