

1. PRINCIPIOS, CONCEPTOS Y PROBLEMAS DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Objetivo específico:

Los alumnos identificarán el concepto de industria, así como los métodos y la importancia de la psicología industrial y sus áreas de aplicación.

1.1 Conceptos de industria

Para iniciar la comprensión de la psicología industrial es necesario conocer que se entiende por industria. “La **industria** es el conjunto de procesos y actividades que tienen como finalidad transformar las materias primas en productos elaborados”. Existen diferentes tipos de industrias, según sean los productos que fabrican. Por ejemplo, la industria alimentaria se dedica a la elaboración de productos destinados a la alimentación, como el queso, los embutidos, las conservas, las bebidas, etc. Para su funcionamiento, la *industria* necesita **materias primas** y fuentes de **energía** para transformarlas. Al mismo tiempo es necesaria la creación de una red de transporte que facilite el traslado de los recursos naturales a las fábricas y la distribución de los productos ya elaborados.

Desde el origen del hombre, este ha tenido la necesidad de transformar los elementos de la naturaleza para poder aprovecharse de ellos, en sentido estricto ya existía la industria, pero es hacia finales del siglo XVIII, y durante el siglo XIX, cuando el proceso de transformación de los recursos de la naturaleza sufre un cambio radical, que se conoce como revolución industrial

Otro concepto utilizado hoy en día dentro del campo de la psicología es **organización**, que se define como “una unidad social coordinada deliberadamente y compuesta por dos o más personas, que funciona de manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes”. Robbins S. (2004)

En la actualidad el concepto de organización es más amplio y nos permite considerar a diferencia del concepto industria, que existen organizaciones con fines de lucro como lo puede ser una fábrica o una agencia de viajes y también hay organizaciones no lucrativas como una asociación para la prevención y el estudio de la diabetes.

1.2 Definición y métodos de la psicología

El campo de acción de la psicología es muy variado y amplio. Por ejemplo la psicología estudia, el cuándo y cómo el ser humano adquiere conocimiento del mundo que lo rodea, como aprende, memoriza, piensa, etc. También le preocupa entender como adquiere la capacidad para comunicarse, analiza las reacciones emocionales, lo que motiva al hombre en todos sus actos, lo que lo angustia o estresa, como se comporta una persona cuando esta sola o en grupo, solo por mencionar algunas de sus campos de interés.

Por tanto se puede definir a la psicología como “el estudio científico del pensamiento y del comportamiento”, es una ciencia porque los psicólogos utilizan los mismos métodos rigurosos de investigación que existen en otras áreas de investigación científica.

El común denominador de la psicología es la conducta humana, por lo tanto la psicología es la ciencia de la conducta.

Como ya se mencionó la psicología obtiene su conocimiento por medio del método científico, además ha desarrollado métodos y técnicas propios, de los más conocidos son las pruebas o test psicológicos y el método psicoanalítico.

Métodos y técnicas más usuales en psicología

- a) Método de observación natural
- b) Método correlacional
- c) Método clínico o estudio de caso
- d) Pruebas psicológicas
- e) Cuestionarios
- f) Encuesta
- g) Entrevista

1.3 Objetivo e importancia de la psicología industrial

Una de las áreas de especialización de la psicología es la psicología industrial/organizacional. Blum y Taylor (1968) la definieron como “simplemente la aplicación o extensión de los hechos y principios psicológicos a los problemas concernientes a los seres humanos que operan dentro del contexto de los negocios y la industria” (p.4), en Robbins (2004). El psicólogo I/O está interesado en el comportamiento en las situaciones laborales.

La psicología industrial/organizacional tiene dos facetas: la científica y la práctica, la primera está comprometida con el avance del conocimiento sobre las personas en el trabajo. Se plantean interrogantes para guiar su investigación y luego utilizan métodos científicos para obtener respuestas.

En la faceta práctica la psicología I/O, se interesa en la aplicación del conocimiento para resolver problemas reales en el mundo laboral, por ejemplo, reducir el ausentismo, mejorar la comunicación, la motivación, incrementar la satisfacción laboral, la selección de personal idóneo, etc.

1.4 Historia de la psicología industrial

En sus inicios, lo que conocemos como psicología I/O no tenía un nombre, surgió de dos fuerzas que tomaron impulso antes de 1900. Una de las fuerzas fue la naturaleza pragmática de algunas investigaciones psicológicas básicas. W. L. Bryan publicó un artículo sobre la forma en que los telegrafistas profesionales desarrollaban la habilidad para enviar y recibir el código Morse. Algunos años después Bryan, enfatizaba examinar las habilidades reales como una base sobre la cual desarrollar la psicología científica.

La segunda fuerza importante provino del deseo de los ingenieros industriales de mejorar la eficiencia. Los ingenieros industriales elaboraron estudios de “tiempos y movimientos” para prescribir el cuerpo de movimientos por unidad de tiempo más eficiente para realizar una tarea de trabajo particular.

La fusión de la psicología con intereses aplicados y la preocupación por incrementar la eficiencia laboral fue el ímpetu para el surgimiento de la psicología I/O. Las demandas sociales de fines del siglo XIX, obligaron a los psicólogos a popularizar su ciencia y demostrar el valor de la psicología para solucionar problemas y ayudar a la sociedad.

De entre las figuras fundadoras de la psicología I/O sobresalen:

- A) Walter Hill Scott. Psicólogo, en 1903, fue persuadido de ofrecer una plática a algunos líderes de negocios en Chicago sobre la necesidad de aplicar la psicología a la publicidad. Esta plática fue bien recibida y condujo a la publicación de dos libros: *The Theory of Advertising* (1903), que trataba de la sugestión y la discusión como medios para influir en las personas, y *The Psychology of Advertising* (1908), que estaba dirigido a mejorar la eficiencia humana con tácticas como imitación, competencia, lealtad y concentración. Durante la Primera Guerra Mundial, Scott fue decisivo en la aplicación de procedimientos de personal en el ejército. Scott fue una influencia considerable en el aumento de la conciencia pública y la credibilidad de la psicología industrial.
- B) Frederick W. Taylor. De profesión ingeniero, mientras trabajaba en una fábrica como gerente de planta, se percató del valor de rediseñar la situación laboral para lograr aumentar la producción y conseguir un salario más alto para el trabajador. Taylor mostró que los obreros que manipulaban lingotes de hierro pesados podían ser más productivos si tenían descansos en el trabajo. Capacitando a los empleados sobre cuando trabajar y cuando descansar incrementó la productividad promedio del trabajador de 12.5 a 47.0 toneladas.
- C) Lillian Moller Gilbreth. Fue una de varias mujeres psicólogas que hicieron contribuciones considerables en la primera era de la psicología I/O. Junto con su esposo fue pionera en técnicas de administración industrial, los aspectos humanos de la administración del tiempo y en reconocer los efectos del estrés y la fatiga en los trabajadores.
- D) Hugo Munsterberg. Fue un psicólogo alemán, interesado en aplicar los métodos psicológicos tradicionales a los problemas industriales prácticos. Su libro *Psychology and Industrial Efficiency* (1913) estaba dividido en tres partes: seleccionar trabajadores, diseñar situaciones laborales y utilizar la psicología en las ventas. Algunos autores consideran a Munsterberg el padre de la psicología industrial.

La Primera Guerra Mundial (1917 - 1918) dio un poderoso impulso a la psicología. Se hicieron propuestas, incluyendo formas para seleccionar a los reclutas identificando signos de deficiencia mental y para asignar a los reclutas seleccionados a puestos en el ejército. Se investigó la motivación y el ánimo de los soldados, los problemas psicológicos causados por incapacidades físicas y la disciplina.

La Segunda Guerra Mundial (1941 -1945). El ejército se acercó a los psicólogos para elaborar una prueba que pudiera clasificar a los nuevos reclutas en cinco categorías con base en su capacidad para aprender los deberes y responsabilidades de un soldado. La prueba que se elaboró fue la Army General Classification Test (AGCT), un punto de referencia en la historia de las pruebas de grupo. El comité también trabajó en otros proyectos, tales como métodos para seleccionar personas para entrenamiento de oficiales, pruebas de habilidades para la negociación y pruebas complementarias de aptitudes.

En la vida civil la psicología industrial se utilizó para pruebas de empleo, dado que se necesitaba de fuerza laboral productiva los psicólogos fueron llamados para ayudar a reducir el ausentismo de los empleados. La industria encontró que los psicólogos eran útiles en las áreas de selección, capacitación y diseño de máquinas, asimismo se interesaron en aplicar a la industria los métodos para medir la moral y la actitud del soldado.

1.5 Problemas de la psicología industrial

La psicología industrial/organizacional se enfrenta cada vez a mayores retos: la fuerza laboral demanda más que nunca empleos y cada vez tiene mayores niveles de educación, se ha incrementado la inserción de las mujeres en carreras de tiempo completo. Hay más parejas con ingreso doble. La naturaleza del trabajo ha cambiado. Hay un número creciente de empleos en industrias de servicios, los empleos requieren conocimientos informáticos, hay más empleos de medio tiempo. Los cambios económicos están forzando a realizar despidos masivos, se requiere que los individuos aprendan nuevas habilidades laborales a una mediana edad.

La vida laboral esta cambiando y en esa medida la psicología laboral también lo está haciendo.

1.6 Áreas de trabajo de la psicología industrial

La psicología industrial/organizacional es una ciencia diversificada con varias subespecialidades, mismas que pueden agruparse en seis campos generales:

- 1.6.1 Selección y colocación. Se interesa en el desarrollo de métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de empleados. Estudia los puestos de trabajo y determina hasta qué punto las pruebas pueden predecir el desempeño en esos puestos. Se interesa en la colocación de

- empleados en puestos de trabajo compatibles con sus habilidades e intereses.
- 1.6.2 Evaluación del desempeño. Es el proceso de identificación de criterios o estándares para determinar que tan bien se están desempeñando los empleados en su puesto. Se interesa en la determinación de la utilidad o valor del desempeño del puesto para la organización. Participa en la medición del desempeño de equipos de trabajo.
 - 1.6.3 Desarrollo de la organización. Es el proceso de analizar la estructura de una organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes. El campo del desarrollo de la organización se dirige hacia la facilitación del proceso de crecimiento organizacional.
 - 1.6.4 Calidad de vida laboral. Los psicólogos que trabajan en este campo se ocupan de los factores que contribuyen a una fuerza laboral sana y productiva. Participan en el rediseño de puestos de trabajo para hacerlos más significativos y satisfactorios para las personas que los desempeñan. Una vida de alta calidad contribuye a una mayor productividad de la organización y a la salud emocional del individuo.
 - 1.6.5 Ergonomía. Es un campo multidisciplinario que incluye a los psicólogos I/O. Se interesa en el desarrollo de herramientas, equipo y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas. Los psicólogos I/O se basan en conocimiento derivado de la fisiología, la medicina industrial y la percepción para diseñar sistemas de trabajo que los humanos pueden operar eficientemente.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

1. Proporciona una definición de industria
2. Explica los métodos y técnicas señalados en el punto 1.2
3. Da un ejemplo de cada una de las áreas de trabajo de la psicología industrial