

*La Psicología Industrial Organizacional
en Puerto Rico:
Percepciones de Ejecutivos y
Ejecutivas de Empresas*

Ivonne Moreno Velázquez
Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Ivonne González-Marrero

Brenda Massanet-Rosario
Universidad Carlos Albizu, Recinto de San Juan

Keisha Caraballo
Rafael Aponte
Lilia E. Ríos
Gleniz Torres
Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Abstract

Industrial Organizacional Psychology (I/O) studies human behavior in the work context. In Puerto Rico, I/O psychology began in the decade of the 1960, and after that four different university programs developed a curriculum. We interviewed 88 executives working in San Juan in the year 1999. We identified: (a) areas of necessity for psychologists in I/O; (b) the grade of satisfaction with the services provided by those psychologists; (c) the tendency to re-new a future contract with those psychologists. The results indicate that it is necessary to communicate the contributions that I/O psychologists can do in various organizations.

RESUMEN

La Psicología Industrial Organizacional (I/O) estudia el comportamiento humano en el trabajo. Surgió en Puerto Rico en la década de 1960, desarrollándose posteriormente programas en cuatro universidades en la isla. Para actualizar el conocimiento sobre la psicología I/O en Puerto Rico entrevistamos a 88 ejecutivos y ejecutivas de organizaciones en San Juan en 1999. Identificamos: (a) las áreas de necesidad de servicios de los psicólogos y psicólogas I/O; (b) el grado de satisfacción con los servicios provistos por estos y estas profesionales; y (c) la disposición a contratarles en un futuro. De los resultados se desprende que aún es necesaria la divulgación sobre el rol y las contribuciones profesionales de la psicología I/O al ser humano y a las organizaciones.

La Psicología Industrial Organizacional (I/O) estudia el comportamiento humano en el trabajo. Guion (1965) la como: "El estudio científico de la relación entre el [ser humano] y el mundo del trabajo; del ajuste que hacen las personas en los lugares a los que van, las personas que conocen y las cosas que hacen en el proceso de vivir" (p.817).

De acuerdo con la Sociedad de Psicología I/O (SIOP, por sus siglas en inglés, *Society for Industrial and Organizational Psychology*), sus profesionales trabajan *principalmente* desarrollando conocimiento científico y utilizándolo para la solución de problemas y como profesores y profesoras as que adiestran en la investigación y aplicación de la Psicología I/O.

Si bien es cierto que su encargo parece estar bien definido, su trabajo le lleva en ocasiones a estar muy cerca de otros campos del saber, junto a estudiosos/as de las organizaciones desde diferentes perspectivas. Ejemplo de ello podrían ser profesionales en otras áreas de especialidad de la psicología, así como en el campo de la administración de

recursos humanos, el derecho, la ingeniería industrial y la higiene industrial, entre otros. Howard y Lowman (1985) exponen esta situación al narrar cómo la definición de la psicología que se orientaba originalmente a la psicología clínica, comenzó a incluir otras áreas de trabajo y otro tipo de destrezas, entre las que mencionan (a) la entrevista; (b) la medición, (c) la evaluación de la opinión pública; (d) la selección y administración de personal; (e) la evaluación y planeación del trabajo y situaciones de aprendizaje; (f) la publicidad y la investigación de mercados; (g) y la resolución de conflictos interpersonales y sociales; áreas que no son exclusivas de la psicología I/O.

La *SIOP* define siete áreas principales del trabajo de los y las profesionales de la Psicología I/O. Estas son: (a) la selección y ubicación de empleados/as (b) el adiestramiento y desarrollo de recursos humanos (c) desarrollo organizacional; (d) medición y evaluación del desempeño en el trabajo (e) calidad de vida en el trabajo; (f) la psicología del consumo; y (g) la psicología de factores humanos.

En los Estados Unidos varios/as investigadores/as se han dado a la tarea de explorar el impacto de la psicología I/O en las organizaciones. El interés en conocer el impacto de la profesión en las personas y organizaciones a las que ofrecen sus servicios ha estado presente en la psicología (Hines, 1973; Stagner, 1946; Thornton, 1969; Tiffin & Prevratil, 1956; Feinberg & Lefkowitz, 1982; Wood, Jones & Benjamín, 1986) y ha sido una preocupación compartida por otras profesiones. Entre éstos se destacan estudios en el campo de la consejería (Dixon, Vrochopoulos & Bourton, 1997; Lent, 1988; Zytowski, 1988), la educación en Taiwán (Ching-Jiang, 1992), la bibliotecología (Murdock; 1995) y la ingeniería (Anónimo, 2001). Un elemento en común en estas investigaciones es la percepción de la necesidad de educar al público sobre la profesión, la naturaleza del trabajo que realizan y su alcance.

Los estudios dirigidos a investigar el impacto de la Psicología I/O aparecen documentados en publicaciones entre 1946 y 1986 (Hines.1973; Stagner, 1946; Thornton,1969; Tiffin & Prevratil, 1956; Feinberg & Lefkowitz, 1982; Wood, Jones & Benjamín, 1986). En estas investigaciones se explora, principalmente, el conocimiento de las funciones de los/as profesionales de la psicología industrial organizacional, la imagen de sus profesionales y la deseabilidad de su contratación

La investigación de Hines (1973) ofrece una perspectiva transcultural al comparar sus resultados en los Estados Unidos con otros de Nueva Zelandia. Asimismo, Ronen (1980) llevó a cabo un estudio en Israel en la década del 1970 cuyos hallazgos compara con los de Hines. Otros han llevado a cabo investigaciones en Pakistán (Zaidi, 1970) e Irán (Ayman, 1977). No encontramos en la literatura de la década de 1990 estudios posteriores a estas fechas. Pasamos a describir los resultados principales de estas investigaciones.

Tabla 1

Resultados de estudios entre 1946 y 1986 sobre la necesidad, utilidad, satisfacción y disposición hacia la contratación de profesionales de la Psicología Industrial Organizacional

Autor y Año	Muestra	Áreas de Necesidad de Servicios	Utilizan los Servicios	Satisfacción con los Servicios	Disposición a Contratar
Stagner (1946)	ejecutivos norteamericanos, de 70 de las más grandes corporaciones de América	<ul style="list-style-type: none"> • Adiestramientos a supervisores y empleados 	30%	70% veía favorablemente la utilización de sus métodos psicológicos en el área de personal.	53%
Tiffin y Prevratil (1956)	160 ejecutivos de personal en plantas de manufactura de productos de aviación.	<ul style="list-style-type: none"> • Adiestramiento • Selección de personal • Evaluación del trabajo. 	28%	—	54.5%
Thornton (1969)	319 administradores de personal, seleccionados al azar de la Asociación Norteamericana de Administradores de Personal de entre 20 y 40 años de edad, y diversa preparación académica.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de encuestas de moral y actitudes. • Selección • Adiestramiento a gerentes • Evaluación de desempeño • Ingeniería de factores humanos 	43.2%	Podrían ser útiles en sus compañías para aumentar la productividad (72%) y la satisfacción (76%).	53%

Autor y Año	Muestra	Áreas de Necesidad de Servicios	Utilizan los Servicios	Satisfacción con los Servicios	Disposición a Contratar
Hines (1973)	141 administradores de personal en <i>Estados Unidos</i> balanceados en cuanto a tamaño de empresas y ubicación geográfica.	<ul style="list-style-type: none"> Motivación Adiestramiento Selección de gerentes y empleados Evaluación de desempeño Adiestramiento a empleados 	43,2%	Consideran de utilidad para aumentar la productividad (55%) y la satisfacción (82%)	59%
Hines (1973)	155 administradores de personal, en <i>Nueva Zelanda</i> balanceados en cuanto a tamaño de empresa y ubicación geográfica.	<ul style="list-style-type: none"> Motivación Selección Adiestramiento Relaciones laborales 	9,7%	Consideran de utilidad para aumentar la productividad (55%) y la satisfacción (48%)	7%
Ronen (1980)	223 directores de personal, equivalente a una representación del 60% de las principales organizaciones de <i>Israel</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Accidentes (seguridad) Tardanzas Ausentismo Rotación Huelgas (mencionado como uno de los problemas serios en <i>Israel</i>) 	20%		67%
Feinberg y Lefkowitz (1982)	89 ejecutivos, gerentes de compañías en diferentes áreas de los <i>Estados Unidos</i> y <i>Canadá</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Motivación Moral Selección Adiestramiento Promoción de empleados y personal ejecutivo 	—	—	66%
Howard y Lowman (1985)	Se analizó el trabajo del profesional de la psicología industrial organizacional a partir de 172 tareas y 191 conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar las implicaciones de la investigación. Desarrollar investigación para validar de selección. Análisis de puesto, reclutamiento y selección. 	—	—	—
Cirino-Gerena y Magriñá (1987)	160 de la primera población de 400 psicólogos(as) que obtuvieron la licencia al aprobarse la Ley #96 del 13 de julio de 1983, en <i>Puerto Rico</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Organizar clasificar información Ofrecer asesoramiento a empleados y supervisores. Desarrollar cuestionarios de datos y opiniones. 	—	—	—
Martínez Lugo, Torres, Vargas y Sánchez (1987)	60 administradores/as de empresas ubicadas en la zona norte (66% San Juan y 34% Caguas) de <i>Puerto Rico</i> , principalmente en el sector privado.	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de salud mental en el trabajo Relaciones interpersonales Comunicación Motivación Selección 	—	Un 52% de los participantes consideran que cumplen su cometido como agentes de cambio.	65%
Sievens y Martínez Lugo (1988)	76 organizaciones obreras en <i>Puerto Rico</i> Registradas en el Directorio de Organizaciones del Trabajo publicado en 1983.	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del estrés en el trabajo Mejorar la comunicación entre unión y gerencia Pueden ser útiles como tercera parte neutral 	—	—	—

Autor y Año	Muestra	Áreas de Necesidad de Servicios	Utilizan los Servicios	Satisfacción con los Servicios	Disposición a Contratar
Wendy Wood, Melinda Jones y Ludy T. Benjamin Jr. (1986)	201 personas (84 hombres, 114 mujeres y 3 no identificados) residentes en cuatro áreas metropolitanas de Los Angeles, Milwaukee, Washington, D.C. que fueron contactadas por vía telefónica. Participantes contactados al azar de los números telefónicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener información confidencial • Ayudar al crecimiento y desarrollo de las uniones. • Estudiar las actitudes • Predecir el comportamiento • Evaluar niños • Científicos del comportamiento. 	—	Un 91.35% de los participantes respondió tener una actitud altamente favorable o favorable hacia la psicología. Un 84.43% estuvo de acuerdo en considerar la psicología como una ciencia.	—

Stagner (1946) desarrolló el primer estudio para investigar las actitudes hacia los psicólogos industriales en una muestra de personas en puestos ejecutivos en los Estados Unidos. En ese entonces, el 30% de los departamentos de personal de sus empresas contaban con psicólogos I/O, casi tres cuartas partes (70%) veían favorablemente utilizar los métodos psicológicos en sus relaciones de personal y más de la mitad (53%) consideraba deseable contratarles en el futuro. Las áreas de trabajo para las cuales consideraban que podían ser útiles fueron: (a) el adiestramiento en supervisión, (b) el adiestramiento de personal y, (c) el establecimiento de sistemas de evaluación por mérito.

El estudio de Tiffin y Prevratil (1956) encontró que un 28.3% de las personas entrevistadas utilizaban los servicios de un/a psicólogo/a industrial en tareas de adiestramiento, selección de personal y evaluación del trabajo. De los/as psicólogos/as contratados/as, sólo un 8.1% estaba contratado/a a tiempo completo y un 20.2% a tiempo parcial; más de la mitad (54%) consideraba deseable contar con estos servicios en un futuro.

Thornton (1969) desarrolló una investigación en la cual midió a través de un cuestionario las percepciones de la psicología industrial en una muestra de 319 administradores/as de personal. Esta muestra se encontraba entre sus 20 y 40 años, la mitad tenía un grado de bachillerato (54%), casi la mitad tenía adiestramiento en administración de empresas o relaciones industriales (43%), y una tercera parte (37%) tenía autoridad para contratar a un psicólogo/a. Casi la mitad de estas compañías (46%), tenían un psicólogo/a industrial a tiempo completo o por contrato a tiempo parcial.

En su investigación Thornton encontró que la mitad de esta población (53%) entendía que era deseable contar con un psicólogo/a industrial en sus compañías. Al preguntarle si estos servicios podrían ser útiles en sus compañías para aumentar la productividad y la satisfacción, tres cuartas partes respondió afirmativamente (72% y 76% respectivamente). Le solicitaron, además, a partir de una lista de 12 áreas de especialidad, seleccionar aquellas para las cuales consideraban que sus servicios habían sido útiles en el pasado, las que serían útiles en el futuro y aquellas para las que consideraban que se necesitaba más investigación. Entre las áreas en las que los servicios habían sido útiles en el pasado destacaron: la selección de empleados/as y gerentes (42% y 47%), el adiestramiento de empleados/as y gerentes (20 y 32%), la motivación y encuestas de actitud (24%), y las evaluaciones del desempeño (20%). En términos de la utilidad futura, las respuestas siguieron un patrón similar, pero la percepción de utilidad de sus servicios fue superior en todos los casos. En primer lugar, un 60% indicó que los servicios serían útiles en el desarrollo de encuestas de moral y actitudes, en segundo y tercer lugar ambos con un 59% indicaron que para la selección y el adiestramiento de gerentes, en cuarto lugar en las evaluaciones del desempeño (38%) y en quinto lugar en la ingeniería de factores humanos (34%). En cuanto a las áreas

en las cuales consideraban que se necesitaba investigación, estuvo en primer lugar la motivación de empleados/as y encuestas de actitud, en segundo lugar la selección y el adiestramiento de gerentes (39%), en tercer lugar la evaluación del desempeño (38%), en cuarto lugar la selección de personal y en quinto lugar, el análisis y planificación organizacional (25%). Las áreas menos mencionadas tanto en términos de valor en el pasado, utilidad futura y necesidad de investigación fueron la psicología del consumidor/a (2%, 8% y 9%) y la seguridad y prevención de accidentes (4%, 11% y 13%).

Hines (1973) estudió la imagen de los psicólogos industriales en los Estados Unidos y Nueva Zelanda en dos muestras de administradores/as de personal (141 y 155 participantes respectivamente) seleccionados al azar del directorio de la Asociación Americana de Administradores de Personal en los Estados Unidos y del registro *Who's who in New Zealand Business* en Nueva Zelanda, balanceadas en cuanto a tamaño y región geográfica. Su investigación se dirigía a conocer la actitud hacia su contratación, el grado al cual se encontraban empleados/as, las áreas en las que la gerencia consideraba que los/as psicólogos/as podrían contribuir y las razones por las cuales no habían contratado psicólogos/as en sus empresas.

Hines encontró diferencias en las características y condiciones de trabajo en los administradores/as de los Estados Unidos y Nueva Zelanda. Los estadounidenses tenían una preparación académica mayor (71.6% vs. 27.7%), capacidad mayor para contratar (51.8% vs. 38.7%), uso más frecuente de pruebas psicológicas (86.0% vs. 30.6%), y contratación de psicólogos/as industriales (43.2% vs. 9.7%), esta última fue la diferencia más significativa (.001).

Al explorar la deseabilidad de contratación, Hines encontró que era mayor en los Estados Unidos que en Nueva Zelanda (59% vs 7%), asimismo, la percepción de utilidad

para aumentar la productividad (55% vs. 19%) y la satisfacción (82% vs. 48%). Hubo diferencias en ambos países en cuanto a las áreas en las cuales consideraban deseable la contratación de los/as psicólogos. En los Estados Unidos, las áreas principales fueron la motivación de empleados/as (77%); el adiestramiento (65%) y la selección de gerentes (57%); la selección de empleados/as (46%); la evaluación del desempeño (44%); y el adiestramiento de empleados/as (38%). En Nueva Zelanda, las áreas en las que consideraban que estos servicios podrían ser de mayor beneficio indicaron que serían la motivación (61%) y la selección de empleados/as (55%); el adiestramiento (48%) y la selección de gerentes (47%); las relaciones laborales (43%); y la evaluación del trabajo (30%).

Hines les solicitó, además, identificar, a partir de una lista, los problemas de investigación a los cuales los/as psicólogos industriales podrían contribuir. Las respuestas de los/as participantes de ambos países fueron similares. Estos expresaron el siguiente orden: relaciones laborales (36% vs. 26%); motivación de los trabajadores/as (18% vs. 22%); rotación de personal (14% vs. 22%); satisfacción en el trabajo (12% vs. 17%); satisfacción de empleados/as (17% vs. 9%); selección de gerentes (9% vs. 12%); la moral de trabajadores/as (8% vs. 13%) y el adiestramiento de empleados/as (7% vs. 13%). Aunque no hay diferencias significativas entre las prioridades en investigación las primeras tres áreas ocupan el mismo orden para los/as administradores de ambos países, los/as de los Estados Unidos concedieron más importancia a la satisfacción, la selección de gerentes y empleados/as, la moral y el adiestramiento, mientras que los/as administradores de Nueva Zelanda concedieron más importancia a la selección de gerentes, la moral, el adiestramiento, la selección de empleados y su satisfacción, en ese orden.

Finalmente, al explorar las razones por las cuales no utilizaban psicólogos/as industriales, también hubo diferencias entre ambos países. Los/as administradores de los Estados Unidos no los utilizaban porque consideraban que era una mejor opción utilizar consultores/as ocasionales (44%) y porque son costosos/as (34%), mientras que los/as de Nueva Zelanda indicaron que no lo hacían porque no los/as necesitaban (40%) o porque eran de utilidad marginal para la firma (28%). Estas respuestas parecen confirmar que la imagen y deseabilidad de contratación de los/as psicólogos industriales es mayor en los Estados Unidos que en Nueva Zelanda, donde Hines describió el clima para la profesión como “decididamente desfavorable”. Esto lo atribuye a la falta de información sobre la psicología en Nueva Zelanda ya que sus programas de administración no suelen incluir cursos sobre psicología. Otra variable que pudo afectar estos resultados fue el tamaño de la empresa ya que las organizaciones de Nueva Zelanda eran más pequeñas considerando el número de trabajadores/as empleados.

En un artículo publicado en *Industry Week* (Johnson, 1974) se sugiere que a pesar de que los/as psicólogos industriales pueden tener algunos problemas de imagen, representantes de un número grande de compañías en los Estados Unidos han concluido que pueden representar una ventaja competitiva, principalmente en productividad. Entre las áreas en las que consideran que pueden colaborar se encuentran: (a) la reducción de la rotación; (b) evitar problemas en las decisiones de ascenso; (c) ayudar a descubrir talentos ocultos; y, (d) reducir los conflictos, especialmente los interdepartamentales. Enfatizan en la importancia de seleccionar al/la profesional de la psicología I/O correctamente.

Ya para el 1977, Montmollin realizó un análisis crítico en el cual evaluó la práctica de la psicología industrial en

Francia. Sugirió que, en el contexto socioeconómico, la diversidad de ideologías y los recursos escasos han creado una brecha entre la psicología industrial aplicada y la académica. Definió dos tipos de psicología industrial, la psicología industrial propiamente conocida como psicología del trabajo y la psicología organizacional, conocida en Francia como sociología del trabajo. Señaló como preocupación la falta de rigor metodológico en la práctica la cual ejemplificó con el uso de pruebas de selección sin análisis del trabajo ni validación, la aplicación mecánica de pruebas y el uso de "recetas de cocina" en la psicología de personal. Mientras que como áreas de oportunidad, señaló la calidad de vida en el trabajo y el adiestramiento, así como la necesidad de trabajar con problemas motivacionales que vinculó a problemas de relaciones humanas, esto es, de organización, diseño del trabajo, división del trabajo y jerarquía. Mencionó trabajos que se realizaban en esa década en el área industrial sobre los aspectos cognoscitivos del trabajo, tales como las actividades mentales y sus consecuencias en el aprendizaje; y en lo organizacional, sobre las actitudes de los empleados/as hacia el trabajo. Planteó la necesidad de vincular la academia y el mundo industrial, la necesidad de este último de dar mayor importancia al "lado humano de la empresa" y la de una psicología que considere los aspectos individuales y sociológicos y que haga un mayor énfasis en los problemas en el trabajo.

Ronen (1980) llevó a cabo una investigación en la cual comparó la imagen de la psicología I/O en Israel, Estados Unidos y Nueva Zelandia en un intento por establecer el atractivo o "validez aparente" de este/a profesional para un grupo de gerentes. Evaluó tres áreas: la percepción de este grupo sobre las contribuciones del/la psicólogo/a industrial organizacional, el nivel de exposición de los/as gerentes con el campo y la consideración a emplear estos servicios. La

muestra estuvo integrada por 223 directores de personal, equivalente a una representación del 60% de las principales organizaciones de Israel con una edad promedio de 44 años, una tercera parte (32%) con título universitario y dos terceras partes (64%) en una jerarquía de segundo nivel (vicepresidente) en organizaciones de diferente tamaño.

Dos terceras partes (67%) de los/as gerentes expresaron el deseo de contratar un/a psicólogo industrial organizacional, aunque sólo una cuarta parte (28%) tenía la autoridad para contratarle como empleado/a y más de la mitad (59%) como consultor/a. Sólo una quinta parte (20%) utilizaba los servicios de este/a profesional y de éstos/as menos en menos de una quinta parte (17%) ocupaba un puesto como empleado/a, aunque en un 83% de los casos eran consultores/as. Identificó como las principales áreas de contribución las siguientes: motivación de empleados/as (68%); moral y satisfacción en el trabajo (66%); relaciones laborales (64%); selección de personal (62%); selección de gerentes (58%), adiestramiento de trabajadores/as y gerentes (52% y 51%); evaluación del desempeño (49%); productividad (48%); diseño y planificación de condiciones de trabajo (34%); estructura y diseño organizacional (30%); sistemas de investigación y desarrollo (30%); relaciones interpersonales (24%); relaciones laborales (11%); y administración de personal (7.5%). Al explorar las razones para no contratar a un/a psicólogo I/O indicaron que preferían a consultores/as ocasionales (32%); que estos servicios tenían una utilidad marginal (25%); que no eran necesarios/as (21%); que eran muy costosos/as (17%); o que no encontraban a la persona indicada (5%). En cuanto a las áreas específicas de contribución, encontraron que piensan que pueden ser de ayuda en reducir las siguientes conductas: accidentes (67%); tardanzas (59%); ausentismo (55%); rotación (46%); y huelgas (30%), lo cual indicó el autor que es un problema serio en Israel. No encontró

diferencias entre las organizaciones de los sectores de manufactura y servicio en ninguna de las variables estudiadas.

A partir de estos resultados Ronen concluyó que parece ser que los/as administradores de personal valoran la contribución de los/as psicólogos/as I/O a las organizaciones en el aspecto industrial pero no así en lo organizacional. Ofreció como recomendaciones cerrar la brecha entre la comunidad científica y el/la practicante para lo cual sugiere: (a) que los/as académicos hagan contribuciones a las publicaciones no científicas de la administración; (b) que presenten los resultados de las investigaciones en un lenguaje que los/as administradores puedan entender; (c) que se provean oportunidades de intercambio entre los/as psicólogos en las organizaciones y en la academia; y que las organizaciones hagan disponibles los datos para análisis y publicación; (d) que los/as psicólogos I/O presten mayor atención a las realidades de las uniones y las relaciones industriales; y (e) que se desarrollen más estudios como éstos para analizar las percepciones que tienen los/as ejecutivos del campo.

Más adelante, Feinberg y Lefkowitz (1982) llevaron a cabo una investigación entre gerentes de diferentes áreas en los Estados Unidos y Canadá. Encontraron que dos terceras partes (66%) utilizarían psicólogos/as industriales para trabajar en sus empresas y que mientras aumentaba el nivel gerencial, la evaluación de estos servicios era más favorable. Entre las áreas en las que estos servicios podrían ser útiles mencionaron la motivación, moral, selección, y el adiestramiento y promoción de empleados/as y personal ejecutivo.

Howard y Lowman (1985) analizaron un estudio no publicado desarrollado por Prien en 1981 para la División 14 (Sociedad de Psicología Industrial Organizacional) de la Asociación Americana de Psicología, en el cual analizó el

trabajo de los/as profesionales de la psicología I/O a partir de 172 tareas y 191 conocimientos, destrezas y habilidades. Las tareas de mayor importancia fueron aquellas relacionadas con la investigación y el desarrollo de procedimientos para diferentes áreas. En cuanto al área de psicología de personal, encontraron que las tareas consideradas como más importantes fueron: (a) explicar las implicaciones de la investigación, (b) desarrollar investigación para la validez en la selección; (c) desarrollar procedimientos de selección basados en análisis de puestos; (d) recomendar acciones a la gerencia basadas en la investigación; (e) diseñar instrumentos para medir constructos relacionados con el trabajo; (f) interpretar los análisis de puestos para construir procedimientos para la selección, adiestramiento, evaluación del desempeño y diseño del trabajo; analizar los procesos de selección para asegurar cumplimiento con las reglas de la Comisión de Igualdades en el Empleo; y, (g) seleccionar pruebas y análisis estadísticos. (Pág. 43)

En Puerto Rico, la preocupación por la imagen de los/as profesionales de la Psicología I/O comenzó más tarde que en otros lugares del mundo, así también la práctica de la profesión. La psicología I/O en Puerto Rico se ha desarrollado desde 1950 en varias etapas que han sido discutidas por López-Roig (1985) y Cirino-Gerena (2000). Cirino Gerena (2000) identificó tres etapas, la psicométrica de 1950 a 1970; la de consultoría, de 1970 a 1990; y la de expansión de 1990 a la actualidad. López Roig (1985) estableció cinco periodos a partir de la década de 1940 en que varios/as profesionales de otras disciplinas y especialidades comenzaron a hacer aportaciones al campo. Destacó en la década de 1940 a los/as orientadores/as vocacionales, en funciones de selección vocacional. Posteriormente, en la década de 1950 al/la psicólogo/a clínico/a, junto al/la psiquiatra y el/la trabajador/a social en adiestramiento en supervisión. En la década de

1960 presentó la aparición del/la gerente en la administración de programas de personal, mientras que el/la psicólogo/a clínico/a participó en la evaluación de personal y el/la psicólogo I/O comenzó a participar en la evaluación en el área de psicología de personal, que compartió con el/la psicólogo/a clínico/a y el gerente. En la década de 1970 al comenzar los programas académicos que forman profesionales de la psicología I/O se solidificó la presencia de estos/as profesionales y se observó a su vez la entrada de los/as especialistas en comportamiento organizacional no psicólogos/as.

Los primeros estudios sobre la Psicología I/O en Puerto Rico se publicaron en la década de 1980 y principios de la década de 1990. El artículo de López Roig (1985) antes citado constituye la primera contribución en esta área. En éste, la autora analiza el desarrollo de la Psicología I/O como profesión y los lugares en que se ha desarrollado la práctica. Expone algunas dificultades en el desarrollo de la profesión y ofrece algunas recomendaciones para superarlas. Entre las dificultades señala: (a) la falta de orientación a la ciudadanía sobre las aportaciones de los/as profesionales de la especialidad; (b) el aislamiento entre sus profesionales; (c) la práctica de profesionales de la psicología en diferentes puestos en funciones de psicología industrial pero con nombres diferentes; (d) la dificultad que provoca hablar un lenguaje que no entienden en las organizaciones; (e) la ambigüedad y la invasión de las funciones que realizan estos y estas profesionales; (f) la marginación de los y las profesionales de la psicología I/O en el mundo académico, dominado por la psicología clínica; y (g) la posible falta de compromiso en el estudiantado que estudia una maestría o doctorado para obtener un ascenso en el empleo y no necesariamente por su interés en la psicología.

Ante esta situación, López Roig recomendó: (a) llevar un mensaje a la comunidad de quién es el y la profesional de la psicología industrial organizacional; (b) desarrollar investigación que contribuya al mundo del trabajo y divulgar los hallazgos; y (c) buscar el acercamiento y la unidad como disciplina y como profesión. En ese momento la autora identificó por lo menos 50 profesionales de esta especialidad con nivel de maestría o doctorado.

En ese mismo año, Francis, Torres y García (1985) expusieron la necesidad de desarrollar un enfoque en la psicología dedicada a trabajar con los problemas psicosociales y laborales de la clase trabajadora, con énfasis en los problemas que confrontan ante las crisis personales y los procesos de cesantía. Sugirieron tres niveles de acción para el/la psicólogo/a que trabaja en el campo laboral. Estos son: (a) la intervención psicosocial con el trabajador y la familia, que incluye, además, la comunidad; (b) la intervención con el grupo de trabajadores/as, que incluye los estilos de funcionamiento que podrían obstaculizar su comunicación efectiva, y; (c) la intervención al nivel de la organización sindical ofreciendo servicios de consultoría en las relaciones obrero-patronales, la negociación colectiva y la resolución de agravios, así como investigaciones que permitan enriquecer los conocimientos de los trabajadores/as en el área de acción sindical.

Posteriormente, en 1987, Cirino-Gerena y Magriña llevaron a cabo un trabajo de investigación exploratorio y correlacional en el cual participaron 160 psicólogos/as de la primera población de 400 que obtuvieron licencia al aprobarse la Ley #96 del 13 de julio de 1983. Investigaron las especialidades; los lugares dónde estudiaron; el grado obtenido; el sector en el cual desarrollaban su práctica, esto es, gobierno, academia o industria privada; las tareas por

especialidad en su práctica profesional; y las áreas de conocimiento de mayor importancia.

Los/as participantes indicaron agruparse por especialidad en las siguientes áreas: clínica (66%), escolar (12%), industrial (9%), social (6%) y académica-investigativa (6%). No obstante, se observó una tendencia en algunos/as participantes a un cambio de la especialidad en la que se formaron hacia la psicología I/O. Esto fue así en psicología académica-investigativa (40%); social-comunitaria (20%); escolar (8.3%) y clínica (1.5%). Sin embargo, la mayoría (88.9%) que optó por la especialidad de psicología I/O, estaba ejerciendo en esta especialidad, sólo 11.1% ejercía en la especialidad de psicología clínica.

Sobre la preparación académica, los autores no informaron el nivel de preparación por especialidad, pero en la muestra en general, dos terceras partes (65%) tenían una maestría y una cuarta parte (26%) un doctorado en filosofía. Casi tres cuartas partes estudiaron en Puerto Rico (72%), una quinta parte (18%) en los Estados Unidos y el resto en México, España y otros países. Quiénes informaron haber estudiado psicología industrial organizacional, lo hicieron principalmente en Puerto Rico (79%) y en España (11%). Entre los/as que estudiaron en Puerto Rico, tres cuartas partes (75%) alcanzó el nivel de maestría, casi una quinta parte (18%) el PhD y sólo un 1% el PsyD; de quiénes estudiaron en los Estados Unidos la mitad (50%) alcanzó el PhD, una tercera parte (33%) la maestría y el restante un EdD. Finalmente, encontraron que quiénes se graduaron en industrial-organizacional trabajaban en el gobierno (56%), las universidades (33%) y la industria privada (11%).

Las tareas más importantes para la especialidad I/O resultaron ser: (a) organizar y clasificar información; (b) ofrecer asesoramiento a empleados/as y supervisores/as; y (c) desarrollar cuestionarios de datos y opiniones. Entre las

menos importantes se encontraban: (a) el peritaje en corte; (b) la observación a través de espejos; (c) administrar pruebas psicológicas; y (d) utilizar hipnoterapia.

Martínez Lugo, Torres, Vargas, y Sánchez (1987) estudiaron la imagen percibida del psicólogo I/O por un grupo de administradores/as en Puerto Rico. Con su estudio replicaron otros realizados en diferentes culturas con el propósito de determinar el conocimiento de este grupo sobre la profesión, la experiencia en la contratación, su disposición a contratarles y posibles áreas de actividad. Este estudio representa otra aportación importante al proveer datos sobre la experiencia puertorriqueña. La población de este estudio estuvo integrada por 60 administradores y administradoras de empresas ubicadas en la zona norte (66% de San Juan y 34% de Caguas) de Puerto Rico, principalmente (93%) del sector privado. La muestra fue seleccionada por disponibilidad y la participación fue voluntaria. Sus integrantes eran principalmente del género masculino (67%), estaban entre los 30 a 39 (38%) y 40 a 49 años (36%) y tenían preparación universitaria con excepción de un participante. En su mayoría llevaban diez años o menos en la empresa (70%).

Los resultados de este estudio son muy pertinentes para esta investigación. Casi la totalidad de las personas entrevistadas (82%) indicó tener algún conocimiento sobre lo que es un psicólogo I/O aunque más de la mitad (50%) indicó tener poco conocimiento. Conocieron sobre la especialidad a través de profesionales y colegas, de cursos en la universidad o de conferencias en las que habían participado psicólogos y psicólogas I/O. En muy pocos casos (6%) informaron conocer de la especialidad mediante la contratación directa en su organización. Casi la totalidad (90%) de la muestra entendía que los psicólogos y psicólogas I/O debían aclarar sus áreas de competencia y sus funciones.

Sin embargo, más de tres cuartas partes (80%) de las personas integrantes de la muestra habían tenido alguna

relación con los/as profesionales de la psicología I/O para adiestramientos (42%), procedimientos de selección de personal (42%) y solución de conflictos (33%). Asimismo, dos terceras partes (65%) consideraban deseable contratarles en un futuro para: (a) problemas de salud mental en el trabajo (77%); (b) relaciones interpersonales (67%); (c) comunicación (65%); (d) solución de conflictos (60%); (e) falta de motivación (55%); y (f) selección de personal e (g) insatisfacción (ambas con un 45%). En cuanto a las condiciones de contratación, la mayoría (82%) expresó que les contrataría a tiempo parcial, aunque sólo poco más de una quinta parte (22%) tenía autoridad para contratar estos servicios.

Más de la mitad de las personas participantes (57%) considera que los/as psicólogos I/O podían fungir como una tercera parte neutral en la solución de conflictos obrero patronales y que cumplen su cometido como agentes de cambio (52%). Asimismo, indicaron (57%) que le solicitarían ayuda ante un problema de baja productividad. En cuanto a su posible rol en el aumento de la producción de bienes y servicios, una tercera parte (30%) estuvo de acuerdo con esta función; una cuarta parte (25%) se manifestó neutral; y casi la mitad (45%) manifestó estar de acuerdo.

En 1988, Sievens y Martínez Lugo replicaron el estudio realizado por Huczso, Wiggins y Curie (1984; citado en Sievens y Martínez, 1988) en los Estados Unidos sobre la percepción de las uniones sobre la psicología industrial organizacional. El mismo consistió de la administración de un cuestionario de 7 reactivos diseñado por Huczso y otros (1984; citado en Sievens y Martínez, 1988) administrado en 76 organizaciones obreras, registradas en el Directorio de Organizaciones del Trabajo publicado en 1983. A través del mismo, exploraban (a) el conocimiento de las uniones sobre los/as profesionales de la psicología I/O y los servicios que prestan; (b) si tienen contratados a otros/as profesionales para ofrecer estos servicios; (c) la importancia de algunas

condiciones y beneficios; (d) las opiniones sobre los servicios de los psicólogos y psicólogas; y, (e) la percepción de utilidad de estos servicios. Aunque su muestra no fue representativa de las uniones en Puerto Rico, provee información importante sobre la percepción de este importante grupo sobre el trabajo de los/as psicólogos I/O .

Sievens y Martínez (1988) encontraron que poco más de la mitad (52%) de los/as representantes de las uniones participantes indicaron conocer lo que es un/a psicólogo I/O y sus áreas de competencia; poco más de una cuarta parte (27%) utilizaba los servicios en sus áreas tradicionales de peritaje (adiestramiento, consejería y asesoramiento organizacional); aunque casi una quinta parte (22%) indicó que contrataba a otros y otras profesionales para proveer estos servicios, tales como consultores/as laborales, trabajadores/as sociales y economistas.

Sievens y Martínez (1988) solicitaron a las personas participantes que indicaran, a partir de una lista, su percepción sobre la utilidad de determinados servicios. Los servicios que evaluaron como sumamente necesarios/as fueron la reducción del estrés en el trabajo (77.14%); mejorar la comunicación entre la unión y la gerencia (71.43%); desarrollar estrategias para aumentar la participación en actividades de la unión (70%); y consultar con la unión para mejorar la imagen pública (69.9%). Los que consideraron como que rara vez o no se necesitan fueron la consejería vocacional (59%) y el adiestramiento a líderes en destrezas gerenciales (50%).

Similarmente, les solicitaron establecieran el grado de importancia de algunas condiciones en el trabajo. Las uniones consideraron como sumamente importantes o importantes aquellas relacionados con la protección de los derechos del trabajador/a (97.14%); la seguridad en el trabajo (97.13%); los salarios (95.71%); y los beneficios (95.70%). Los que consideraron como menos importantes o con alguna importancia resultaron estar relacionados con el cabildeo

(37.14%); el bienestar emocional de los/as empleados (14.28%) y los programas de asistencia para estos/as (12.86%). Como los beneficios más importantes, las uniones consideran los relacionados con los servicios médicos (97.14%); los beneficios por incapacidad; y los beneficios de licencia anual y enfermedad (95.71%), así como los que recibirían los/as trabajadores en caso de muerte accidental o desmembramiento (ambos con un 94.28%).

Finalmente, en cuanto a la percepción de los/as psicólogas, la consideran muy favorablemente, entienden (69%) que pueden ser útiles como tercera parte neutral, y que pueden mantener información confidencial y ayudar a las uniones a crecer y desarrollarse. Además, opinan mayoritariamente (60%) que pueden ser tan competentes como los/as psiquiatras y que sus técnicas son efectivas para mejorar el ambiente de trabajo.

La investigación desarrollada hasta el presente, tanto internacional como localmente, nos ha permitido identificar el conocimiento que tiene la población de la profesión, las áreas de necesidad, la satisfacción con sus servicios y la disposición a la contratación. A partir de estos hallazgos podríamos concluir que: (a) parece ser limitada la exposición y participación de nuestros/as profesionales en las organizaciones, ya que sólo entre un 20% y un 46% informan haber utilizado estos servicios (sin considerar el 9.7% que informa Hines en Nueva Zelandia); (b) las principales áreas de intervención parecen ser aquellas típicas de la psicología de personal y la investigación organizacional dirigidas a evaluar y mejorar la motivación, las actitudes y el clima organizacional; y (c) que entre el 53 y el 67% manifiestan su disposición a contratar a estos/as profesionales (nuevamente con excepción de Nueva Zelandia en donde Hines informa un 7%).

Ha transcurrido más de una década sin que se hayan publicado investigaciones que contribuyan a conocer las

percepciones sobre la profesión de la psicología I/O y las contribuciones de sus profesionales. Asimismo, son pocas las investigaciones que aportan información sobre la satisfacción de los servicios. Este conocimiento es importante ya que la imagen de una profesión y el conocimiento de las posibles aportaciones que esta puede realizar, va a impactar la capacidad de sus profesionales para desarrollar un trabajo en el escenario en el cual se desenvuelven, así como influir en diferentes áreas de actividad dentro de su campo. En el caso de la academia, va a determinar la capacidad de atraer estudiantes para prepararse en determinada área de especialidad, así como su capacidad de integrarse a colaborar en las organizaciones al concluir sus estudios.

En respuesta a esta necesidad realizamos este estudio a través del cual pretendimos alcanzar los siguientes objetivos:

1. Actualizar el conocimiento sobre el estado de la Psicología I/O en Puerto Rico.

2. Identificar las áreas de necesidad de servicios de la Psicología I/O.

3. Identificar el grado de satisfacción con los servicios recibidos de estos/as profesionales y la intención de contratarles en un futuro, y

4. Aumentar los conocimientos sobre el trabajo de los/as profesionales de la psicología I/O en las personas entrevistadas a través de su participación en esta investigación.

MÉTODO

La investigación desarrollada es de tipo exploratorio, en la cual se utiliza la entrevista como instrumento para obtener las percepciones de esta población. Presentamos a continuación la descripción de las personas participantes, el instrumento y los procedimientos diseñados durante cada fase de esta investigación.

Participantes

La muestra estuvo constituida por 88 organizaciones de diferentes sectores económicos. Un 19.3% estuvo representado por el sector de manufactura local, 26.1% del sector de manufactura del exterior y 54.5% del sector de servicios. El sector de servicios constituyó la mitad de la muestra y se dividió en: gobierno (17.1%) y este a su vez en central (11.4%), municipal (3.4%) y corporaciones (2.3%); comercio (13.6%) al detal (4.5%) y por mayor (9.1%); banca (10.2%); hospitales (5.7%); hoteles (4.5%) y otros servicios (3.4%). La Tabla 2 presenta la descripción de la muestra.

Tabla 2 Descripción de las organizaciones participantes.

Tipo de Organización	Frecuencia	Por ciento
Manufactura EE.UU.	17	19.3
Manufactura Local	20	22.7
Gobierno Central	10	11.4
Gobierno Municipal	3	3.4
Corporación Pública	2	2.3
Bancos, Finanzas, Seguros	9	10.2
Comercio-al detal	4	4.5
Comercio-Por Mayor	8	9.1
Comunicaciones y otros	3	3.4
Hospitales	5	5.7
Hoteles	4	4.5
Otros Servicios	3	3.4
Total	88	100.0

El número de empleados y empleadas en la empresa fluctuó entre 100 y 9,500. El promedio fue de 992, la mediana de 414, la moda de 1,200 y la desviación estándar de 1,732.32.

El 51.1% de las personas entrevistadas pertenecen al género femenino y el 48.9% al género masculino. El 55.7%

ocupaban principalmente puestos de director, directora o gerente de recursos humanos, el 15.9% de Dirección General, el 9.1% laboraba en otras áreas de recursos humanos y el 18.9% pertenecía a otras profesiones relacionadas. Los/as participantes tuvieron una antigüedad promedio de 8.55 años en la organización, una mediana de 6 años, una moda de 1 año o menos y una desviación estándar de 7.38 años. La antigüedad mínima fue de 1 año o menos y la máxima fue de 36 años.

Instrumento

Desarrollamos una guía de entrevista estructurada integrada por preguntas abiertas y cerradas dirigidas a explorar el conocimiento de la profesión, identificar las áreas de necesidad de servicios de Psicología I/O, el grado de satisfacción con los servicios recibidos de estos/as profesionales y la disposición a contratarles en un futuro. El instrumento contenía cuatro grupos de preguntas: (a) descripción de la organización y de la persona entrevistada y su conocimiento sobre la psicología industrial organizacional; (b) experiencia de contratación de psicólogos/as industriales/organizacionales; (c) trabajo que se realiza en la organización; y finalmente; (d) contratación de los servicios de estos y estas profesionales en un futuro.

Las variables demográficas fueron: el tipo de organización y número de empleados y empleadas en la empresa, así como el género, el puesto, y la antigüedad en la organización de las personas entrevistadas. La percepción del conocimiento sobre la psicología industrial se obtuvo mediante una pregunta en una escala de cuatro niveles, sobre el grado al cual estaba familiarizado/a con la profesión. En los casos en que indicaban algún grado de familiaridad con la profesión les solicitamos que indicaran en breves palabras el campo de acción de estos y estas profesionales.

La experiencia de contratación la obtuvimos preguntando si habían tenido experiencia de contratación y si ésta había sido como empleado/a, o como consultor/a. Cada entrevistador/a solicitaba a las personas entrevistadas que indicaban que habían contratado a un/a profesional de este campo, que identificaran, a partir de una tarjeta que les fue entregada, las actividades para las cuales habían utilizado sus servicios. Estas actividades provenían de las categorías definidas por Schippmann, McLellan y Hartmann (1996) como áreas de contenido de la especialidad.

Con el propósito de determinar el grado de satisfacción con los servicios desarrollamos una escala de cinco niveles, desde "muy insatisfecho" hasta "muy satisfecho". Para determinar las actividades que se llevaban a cabo en la organización los/as entrevistadores/as solicitaban a los/as participantes que las indicaran en la misma tarjeta que le habían entregado anteriormente.

Para explorar la intención de contratación les solicitaban que respondieran si contratarían los servicios de un/a psicólogo I/O en los próximos dos años en tres categorías de respuestas: sí, no o no sé. En los casos de las personas entrevistadas que respondieron afirmativamente, les preguntaron qué tan probable sería la contratación de éste/a profesional como empleado/a a tiempo completo o como consultor/a en una escala de cuatro niveles: desde "muy improbable" hasta "muy probable".

Para investigar las actividades que llevarían a cabo en la organización en un futuro, les pidieron seleccionar las mismas de la tarjeta que se les había entregado anteriormente. Posteriormente, les preguntaron a través de dos preguntas abiertas los criterios que determinaban la selección de un consultor/a, así como las credenciales que se le solicitaban. Al finalizar la entrevista se le solicitaban comentarios adicionales, si alguno.

Procedimiento

El proceso de selección del equipo de entrevistadores/as fue a través de una convocatoria a estudiantes voluntarios/as del Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico y a participantes en el curso de Técnicas de Entrevista a cargo de la primera autora. Se integraron además, dos estudiantes practicantes del Programa Graduado de la Universidad Carlos Albizu Miranda quiénes al momento de comenzar el reclutamiento y selección desarrollaban su práctica bajo su supervisión. Una vez ella seleccionó a los/as integrantes del equipo de entrevista, las estudiantes practicantes les ofrecieron el adiestramiento sobre la entrevista y sobre el instrumento que utilizaríamos durante la investigación.

Inicialmente llevamos a cabo una prueba piloto para lo cual seleccionamos una muestra de diez empresas representativas de cada uno de los sectores que estarían representados en la investigación. Los datos del estudio piloto permitieron poner a prueba el instrumento en términos de la comprensión y capacidad para obtener la información deseada, y proveer alternativas para categorizar algunas preguntas abiertas.

Luego de haber realizado la prueba piloto, seleccionamos la muestra en forma aleatoria. Realizamos un muestreo aleatorio estratificado en empresas con 100 o más empleados/as de diferentes sectores, localizadas en la zona metropolitana de San Juan. Incluimos los municipios adyacentes (30 minutos de San Juan).

Obtuvimos la información sobre las organizaciones de varias listas producidas por entidades que agrupan los diversos grupos incluidos en la muestra. Estas fueron: la lista de empresas establecidas bajo el Programa de Fomento, el Directorio de la Cámara de Comercio de Puerto Rico, la lista oficial de entidades del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y el Libro de Listas publicado por *Caribbean Business*.

Solicitamos las listas mediante comunicaciones en las que explicamos el propósito y uso que daríamos a la información.

Una vez obtenidas las listas, seleccionamos 50 empresas al azar dentro de cada sector; en el caso del sector de servicios, seleccionamos 10 dentro de cada división. Además, seleccionamos una muestra de sustitución. Posteriormente, solicitamos su participación mediante cartas a sus principales ejecutivos y ejecutivas. En la carta les indicamos el propósito de la investigación, los usos de la información, los criterios de selección y el carácter voluntario de su participación.

Posteriormente al envío de la carta, el o la entrevistador/a contactaba la organización mediante llamadas telefónicas y una vez establecido el contacto con la persona a participar, se formalizaba una cita. Al comenzar la entrevista, el/la entrevistador/a explicaba a la persona representante de la organización sus derechos como participante y le entregaba dos copias de la carta de consentimiento informado, que contenía información sobre la naturaleza del proyecto y de su participación, sus derechos como participante y nombre y teléfono de la persona contacto para formular cualquier pregunta. El/la entrevistado/a conservaba una copia y entregaba la carta firmada al/la entrevistador/a antes de comenzar la entrevista.

Condujimos 100 entrevistas de las cuales obtuvimos 88 válidas. Esto sucedió debido a que a pesar de haber explicado tanto a entrevistadores/as como entrevistados/as los criterios de inclusión, doce (12) entrevistas no cumplieron con los criterios ya que se llevaron a cabo en empresas con menos de 100 empleados o con entrevistados/as que no cumplían con los requisitos establecidos en términos de características del puesto, por lo cual fue necesario excluirlas.

Una vez recolectada la información llevamos a cabo un análisis cuantitativo utilizando el programa *Statistical Program for Social Science (SPSS)* con el cual llevamos a cabo un análisis estadístico descriptivo y varios análisis de

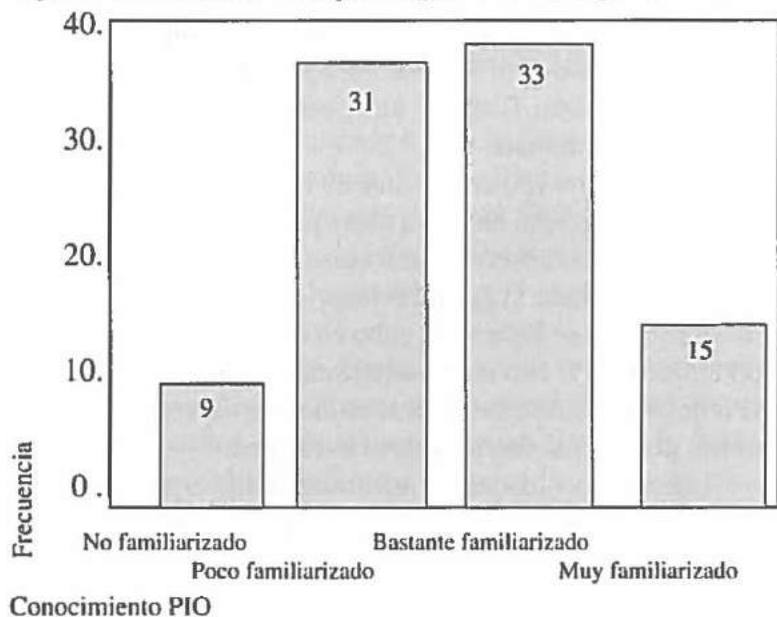
correlación entre las variables relacionadas con el conocimiento de la psicología I/O, la satisfacción con los servicios, y la deseabilidad de su contratación con las características de los/as participantes y las organizaciones a quien representan.

RESULTADOS

Conocimiento de la Psicología Industrial Organizacional

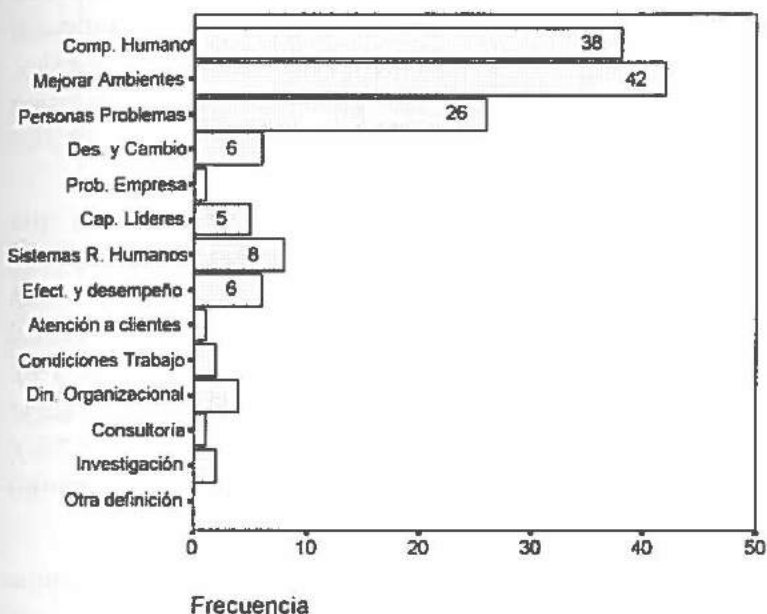
Exploramos la percepción de las personas participantes sobre el conocimiento de la psicología I/O a través de la pregunta ¿Podría decirme cuán familiarizado/a está con el trabajo de un/a Psicólogo/a Industrial Organizacional? El 53.4% de los participantes informó estar muy familiarizado (36.4%) o bastante familiarizado (17%) con la psicología industrial organizacional, mientras que el 46.4% informó estar un poco familiarizado (35.2%) o no familiarizado (10.2%). Presentamos los resultados en la Figura 1.

Figura 1 Conocimiento de la psicología industrial organizacional



Al preguntarle a las personas participantes : Podría decirme en breves palabras, ¿cuál considera que es el campo de acción de un/a Psicólogo I/O? encontramos que el conocimiento más generalizado fue que se dedica a mejorar los ambientes de trabajo (47.7%), trabajar con el comportamiento humano en los escenarios de trabajo (43.2%), atender a personas con problemas (29.5%) y desarrollar sistemas de recursos humanos (9.1%). Presentamos los resultados en la Figura 2.

Figura 2 - Areas campo de acción de la psicología industrial.



Con el interés de explorar la relación entre el tamaño de la empresa y el conocimiento de la psicología I/O obtuvimos una correlación entre el número de empleados/as y la

percepción del conocimiento de la profesión. Encontramos que a mayor número de personas empleadas mayor percepción de conocimiento del trabajo de la psicología I/O ($r= 0.24$; $p<.05$)

Experiencia en la Contratación

Investigamos la experiencia de las personas participantes con profesionales de este campo a través de la pregunta: ¿Ha tenido la oportunidad de contratar los servicios de un/a Psicólogo I/O en esta organización? El 56.8% (50 empresas) de las empresas participantes había contado con los servicios de un/a profesional de la psicología industrial organizacional, mientras que un 43.2% (38 empresas) no los había contratado.

Solicitamos a las personas participantes que indicaran las condiciones de contratación de estos y estas profesionales. Indicaron que les habían contratado principalmente como consultores/as (78%), empleados/as y consultores/as (12.2%) y empleados/as (9.8%).

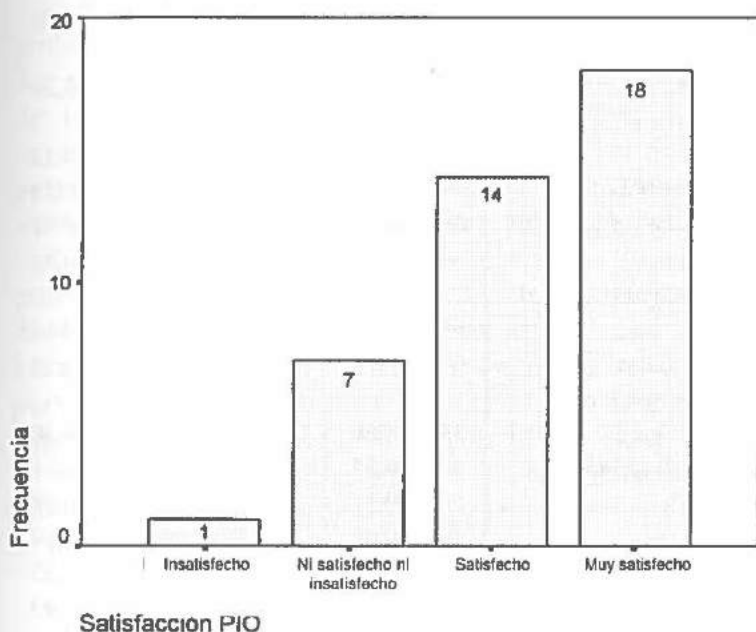
Al solicitarle a las personas participantes que seleccionaran en la lista las áreas de actividad que han llevado a cabo los/as profesionales de la psicología I/O que han contratado, encontramos que las principales áreas de actividad en las que han colaborado son: el adiestramiento (29.5%), desarrollo y cambio (29.5%), cultura y clima (26.1%), manejo de estrés (23.9%), capacitación del liderato (22.7%), motivación (21.6%) y administración y evaluación del desempeño (20.4%).

Satisfacción con los Servicios

Le preguntamos a las personas: ¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con los servicios recibidos de éste/a profesional? Encontramos que el 80% de las personas entrevistadas estaban “muy satisfechas” (45%) o “satisfechas” (35%) con los servicios recibidos, mientras

que el 17.5% indicó no estar “ni satisfecha ni insatisfecha” y el 2.5% indicó estar “insatisfecha”. Ninguna persona indicó estar muy insatisfecha. Presentamos los resultados en la Figura 3.

Figura 3 - Nivel de satisfacción con los servicios



Contratación Futura

Le solicitamos a las personas entrevistadas que indicaran aquellas áreas de actividad que se llevan a cabo en sus organizaciones. Nos indicaron que éstas incluyen: (a) la administración de personal (89.8%); (b) adiestramiento y desarrollo (86.4%) (c) selección de personal (87.5%); (d) administración y evaluación del desempeño (84.0%); (e) análisis de puestos (77.3%); y, (f) estudios de ausentismo y rotación (77.3%). Presentamos los resultados en la Tabla 3.

Tabla 3

Áreas de actividad de las organizaciones y posibles áreas de actividad de la Psicología Industrial Organizacional.

Actividades	Se llevan a cabo		Han llevado a cabo		Podrían llevar a cabo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Administración de Personal	79	0.90	12	0.14	13	0,15
Selección de Personal	77	0.88	16	0.18	22	0,25
Adiestramiento y desarrollo	76	0.86	26	0.30	32	0.36
Administración y Evaluación	74	0.84	18	0.20	28	0.32
Análisis de Puestos	68	0.77	12	0.14	19	0.22
Ausentismo y Rotación	68	0.77	9	0.10	27	0.31
Motivación	66	0.75	19	0.22	32	0.36
Salud y Seguridad en el Trabajo	65	0.74	9	0.10	16	0.18
Comunicación	64	0.73	17	0.19	32	0.36
Desarrollo y Cambio Organizacional	58	0.66	26	0.30	35	0.40
Equipos de trabajo	56	0.64	16	0.18	27	0.31
Liderazgo	50	0.57	20	0.23	33	0.38
Estadística	49	0.56	8	0.09	17	0.19
Diseño de Trabajo	44	0.50	10	0.11	22	0.25
Estrés	41	0.47	21	0.24	38	0.43
Cultura y Clima Organizacional	40	0.45	23	0.26	38	0.43
Medición de Actitudes	36	0.41	17	0.19	41	0.47
Ayuda a Empleados Cesanteados	32	0.36	13	0.15	23	0.26
Construcción de Pruebas	31	0.35	17	0.19	33	0.38
Diseño de Investigación	30	0.34	10	0.11	23	0.26
Trabajo y Familia	30	0.34	17	0.19	31	0.35

También investigamos su percepción sobre la posibilidad de contratar estos servicios a través de la pregunta: ¿Considera contratar los servicios de un/a Psicólogo Industrial Organizacional, en los próximos dos años? Encontramos que la mitad (52.3%) consideraría contratar los servicios de un/a Psicólogo/a Industrial Organizacional en los próximos dos años. Sólo una cuarta parte (25%) no considera la posibilidad de contratar este profesional y un 22.7% no está segura.

A aquellas personas que respondieron que existía alguna probabilidad de contratar los servicios durante los próximos dos años, le preguntamos ¿Cuál diría que es la probabilidad de que su organización contrate los servicios de éste/a profesional como empleado/a a tiempo completo? Las personas participantes (64) que indicaron que podrían contratar un/a profesional de la psicología I/O en 2 años opinaron que sería más probable la contratación de éste/a profesional como consultor/a. Le preguntamos, además, ¿cuál diría que es la probabilidad de que su organización contrate los servicios de éste/a profesional como consultor/a? Las personas participantes (64) que indicaron que podrían contratar un/a profesional de la psicología I/O en 2 años opinaron que sería más probable la contratación de éste/a profesional como consultor/a. Presentamos los resultados en la Tabla 4.

Tabla 4

Probabilidad de contratación como empleado/a o consultora.

	Contratación como Empleado		Contratación como Consultoría	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy improbable	12	18.7	4	6.2
Improbable	14	21.9	6	9.4
Probable	22	34.4	22	34.4
Muy probable	16	25.0	32	50.0
Total	64	100	64	100

Investigamos la relación entre el tamaño de la empresa y la contratación de profesionales de la psicología I/O. Encontramos que no existe relación significativa entre el tamaño de la empresa y la probabilidad de contratación de los servicios de profesionales de la psicología I/O como empleados y empleadas ($r = -0.19$; $p > .05$) o consultores/as ($r = .17$; $p > .05$).

Le solicitamos a las personas participantes seleccionar entre la lista de áreas de actividad, que podrían realizar los/as profesionales de la psicología industrial organizacional, aquellas que podrían desarrollar en su organización. Entre éstas seleccionaron: (a) proyectos de medición de actitudes (46.6%); (b) cultura y clima (43.2%); (c) estrés (43.2%); (d) desarrollo y cambio organizacional (39.8%); (e) construcción de pruebas (37.5%); (f) liderazgo (37.5%); (g) comunicación (36.4%); (h) adiestramiento y desarrollo (36.4%); y, (i) motivación (36.4%). La Tabla 1 compara las respuestas de los/as entrevistados/as sobre las áreas de actividades que se desarrollan en sus organizaciones, en las que han colaborado los/as profesionales de la psicología I/O y en las que podrían colaborar.

Consideraciones en la Contratación

Exploramos las condiciones de contratación a través de los criterios de contratación y las credenciales solicitadas a estos y estas profesionales. Le preguntamos a las personas entrevistadas si podrían precisar, una vez tomaran la decisión de contratar los servicios, ¿qué criterios utilizaban para seleccionar al consultor/a? El criterio de contratación predominante fue la experiencia previa (56.8%), seguido de los referidos solicitados (51.1%) o incidentales (37.5%), esto es, situaciones en las que en una conversación la persona escuchó hablar de éste/a profesional o del trabajo que realiza.

Al explorar las credenciales académicas solicitadas mediante la pregunta ¿Qué credenciales académicas solicita a los/as profesionales que contrata? las personas participantes respondieron el resume (68.2%), el título (68.2%) y copia de la licencia (40.9%).

En la siguiente sección discutiremos a continuación los hallazgos relevantes de esta investigación y cómo comparan éstos con los resultados de investigaciones similares. Analizaremos las implicaciones de estos hallazgos para la práctica de la profesión y haremos algunas recomendaciones.

DISCUSION

Nuestra investigación tuvo cuatro objetivos principales: (a) actualizar la información sobre el conocimiento de la práctica de la psicología industrial en las organizaciones; (b) identificar la necesidad de servicios de psicólogos/as I/O; (c) identificar el grado de satisfacción con los servicios recibidos, y (d) aumentar los conocimientos en las personas entrevistadas a través de su participación en esta investigación. Nos parece que los resultados de esta investigación han cumplido con estos objetivos.

Sin embargo, consideramos necesario señalar algunas limitaciones. En primer lugar, señalamos como una posible limitación la imposibilidad de completar las cuotas establecidas originalmente en la muestra, lo cual se reflejó en la sub-representación en la muestra de algunos sectores. En segundo lugar, el conocimiento de las personas entrevistadas sobre la información solicitada pudo verse limitado por su ingreso reciente a la organización, por desconocer la especialidad de los/as consultores que contratan y por el tamaño de las organizaciones que, en organizaciones de miles de empleado/as con subsidiarias en diferentes lugares del país, podría limitar el acceso a la información. No obstante, entendemos que estos resultados constituyen una aportación importante para conocer el estado de la profesión.

Los resultados de este estudio nos permiten concluir que aunque la psicología I/O se percibe como necesaria, el conocimiento de la misma no parece haber aumentado ya que poco más de la mitad de las personas entrevistadas indicaron estar familiarizadas con el trabajo de estos/as profesionales. Estos hallazgos son similares a los de Martínez, et al. (1987). Esta situación podría obedecer a varios factores, entre los que destacamos, la divulgación escasa del trabajo que realizan nuestros/as profesionales en convenciones¹ y en las dos revistas locales de Psicología, a la diversidad de profesionales de otros campos que realizan trabajos similares y aunado a este factor a la posibilidad de que la organización que recibe los servicios identifique como PI/O a la persona que le ofrece los servicios. Un factor que contribuye a aumentar el conocimiento de la psicología I/O en las organizaciones es el contacto con estos/as profesionales. Esto lo indica el hecho de que el conocimiento de la profesión es mayor en las empresas de mayor tamaño; que son las que contratan sus servicios con mayor frecuencia.

La necesidad de dar a conocer la profesión se refleja en los comentarios que ofrecieron dos participantes al finalizar la entrevista. Un gerente de una empresa de 159 empleados y empleadas expresó: "Se debe educar a empleados y administradores sobre qué servicios puede dar ese psicólogo, en qué áreas puede educar y qué beneficios tendrá para la organización, ya que hay poco conocimiento". Asimismo, un ayudante de Recursos Humanos de una empresa de 180 empleados/as indicó: "Se debe orientar más a las organizaciones sobre el trabajo que puede llevar a cabo un psicólogo industrial organizacional, para que las organizaciones tengan mayor conocimiento y puedan contratarlos."

Por otra parte, parece ser que el interés en la contribución de este/a profesional ha aumentado, ya que más de la mitad

de las personas participantes afirman haberle contratado y tres cuartas partes consideraría contratarles en los próximos dos años. En estudios anteriores en los Estados Unidos se sugería una experiencia menos frecuente que fluctuaba del 28.3% al 53% y una deseabilidad de contratación también menor, entre 53-56% (Hines, 1973; Stagner, 1946; Thornton, 1969; Tiffin & Pevratil, 1946). En Nueva Zelanda (Hines, 1973), sólo un 7% indicó que era deseable contratarle, mientras que en Israel (Ronen, 1980) había informado un 66%. En Puerto Rico, Martínez, et al (1987), encontraron que sólo un 20% había tenido experiencia de contratación y casi dos terceras partes (65%) consideraban deseable contar con éste/a profesional en las organizaciones. Los resultados de nuestra investigación apuntan hacia un aumento en la experiencia de contratación (56.8%) lo cual podría atribuirse al trabajo realizado por los/as egresados/as de los programas graduados de Psicología Industrial Organizacional en la Isla.

La tendencia de las organizaciones para la contratación de servicios en el pasado ha sido en consultoría (78%) y es muy probable que lo sea en el futuro, si partimos de la que mayor disposición de los/as participantes parece ser a contratarles como consultores/as en vez de como empleados/as. Esta tendencia es compatible con los cambios que experimentamos en el mundo del trabajo que se dirigen a arreglos de trabajo menos tradicionales (tiempo parcial, trabajo en el hogar, subcontratación de servicios, entre otras) y podríamos esperar que aumentara en el futuro. Por otra parte, la consultoría ofrece a la organización la posibilidad de conocer a la persona que le ofrecerá los servicios antes de establecer una relación "más permanente" y de contar con un universo más amplio de profesionales que pueden colaborar en aspectos diversos. Sin embargo, es necesario reflexionar en la necesidad de que, aún en este concepto, se mantengan alianzas entre el/la profesional que ofrece la consultoría y la

organización de forma que ambos puedan utilizar el conocimiento adquirido en beneficio de la organización.

Un factor que podría limitar la contratación del/la profesional de la PI/O podría ser la percepción de su costo. La consideración de costo había sido expuesta como una limitación para la contratación en la investigación de Hines (1973) en los Estados Unidos. Un gerente general de una empresa con 180 empleados/as indicó: "Es una profesión con la cual nos gustaría poder contar a tiempo completo pero el factor económico... especialmente para compañías pequeñas (lo dificulta). Son servicios necesarios pero el factor económico puede ser limitante y sólo se puede recurrir a ellos en situaciones en que sea necesario" (para realizar algún proyecto en particular). La consideración de costo es hoy cada vez más importante ante los cambios organizacionales recientes que han conducido en muchos casos a despidos masivos y cierres. Hoy es cada vez más importante justificar el impacto estratégico y económico de cada intervención.

La satisfacción con los servicios que ofrecen los/as profesionales de la psicología I/O también fue alta en esta muestra. Este aspecto es de suma importancia si consideramos que la satisfacción de la clientela con los servicios recibidos parece ser la mejor forma para promover los servicios. Esto se refleja en que más de la mitad de las personas participantes consideran la experiencia previa o los referidos como los principales criterios de contratación. Esto podría ser también producto de nuestra cultura en la cual se valoran el contacto personal y las relaciones.

El área principal en la que los/as profesionales de la psicología I/O habían sido contratados/as en nuestro estudio fue el adiestramiento y desarrollo, al igual que en la investigación de Martínez, et al (1987). En nuestro estudio surgen las áreas de desarrollo y cambio organizacional; estrés; y cultura y clima organizacional, tanto en términos de

contratación pasada como en términos de contratación futura, en las que seleccionan las áreas de medición de actitudes, estrés, cultura y clima, desarrollo y cambio, y liderazgo. Estos hallazgos podrían responder a la conciencia creciente en las organizaciones sobre el mundo cambiante en que vivimos, la forma en que ésta impacta a los seres humanos y la capacidad de nuestros/as profesionales para contribuir a trabajar con individuos y organizaciones para lidiar con el cambio. Resulta sorprendente que las posibilidades de contribución de los/as profesionales de la psicología I/O en lo que se conoce como la psicología de personal², no considera con prioridad áreas centrales como el reclutamiento, la selección y la evaluación del desempeño, siendo ésta la primera área de trabajo dentro de la especialidad (Katzell, 1992). Estos hallazgos parecen mostrar una tendencia a un énfasis en el aspecto organizacional sobre el industrial. Es posible que para la población que recibe los servicios no tenga claro el impacto de los aspectos de diseño del puesto, reclutamiento, selección y evaluación en las variables organizacionales. Asimismo, esto podría obedecer a que por su estrecha relación con la administración de recursos humanos se entienda que estas son funciones exclusivamente de este campo. En este caso, podríamos pensar que se obvia así la diferencia entre lo que es el diseño de los sistemas de reclutamiento, selección, adiestramiento y evaluación, contribución que la psicología I/O y la administración de estos sistemas, contribución clara del campo de la administración de recursos humanos.

Los hallazgos de este estudio son motivo de reflexión para quienes practicamos o aspiramos a practicar la profesión. Presentaremos a continuación estas reflexiones³:

1) Explorar y establecer lazos de colaboración entre la psicología I/O, otras especialidades de la psicología y otros campos del saber, y unir esfuerzos para atender desde una perspectiva transdisciplinaria a las situaciones que confronta

Referencias

- Anonymus (June, 2001) Transforming a profession's image [Electronic version]. *IIE Solutions*, 33, 6, 11.
- Ayman, I. (1977). Industrial and organizational psychology in Iran. *American Psychologist*, 905-909.
- Boulon de Díaz, F. (1993). El desarrollo de la Psicología como profesión. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 11 61-70.
- Ching-Jiang, L. (Nov.-Dec., 1994). Occupational prestige and professional image of teachers in Taiwan: A comparison of three surveys. *Chinese Education & Society*, 27(6), 76-81.
- Cirino-Gerena, G., & Magriñá, A. (1987). Estudio del trabajo del psicólogo en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 4, 1-27.
- Cirino-Gerena, G. (2000). Pasado, presente y futuro de la psicología I/O en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología*, 34, 119-126.
- Dixon, D.N., Vrochopoulos, S., & Bourton, J. (October, 1997). Public image of counseling psychology: What introductory psychology textbooks say. *Counseling Psychologist*, 25,(4), 674-682.
- Feinberg, J., & Lefkowitz, M. (1982). Image of industrial psychology among corporate executives. *American Psychologist*, 17, 109-111
- Francis, L.A., Torres, R., & García Yilí, Z. (1985). Apuntes para una psicología laboral en el campo sindical. *Homines*, 3, Noviembre [Tomo Extraordinario], 227-232.
- Guion, R.M. (1965). Industrial psychology as an academic discipline. *American Psychologist*, 20, 815-821.
- Hines, G.H. (1973). The image of industrial psychologist in cross-cultural perspective. *Professional Psychology*, 4, 64-71.

- Howard, A. & Lowman (1985). Should industrial organizational psychologists be licensed? *American Psychologist*, 40, 40-47.
- Johnson, M.L. (1974, February 18). Should your company see a psychologist? [Abstract] *Industry Week*, 180 (7), 28.
- Katzell, R.A., & Austin, J.T. (1992). From then to now: The development of industrial organizational psychology in the United States. *Journal of Applied Psychology*, 77 (6), 803-835.
- Lent, R.W. (April, 1988). Further reflections on the public image of counseling psychology. *Counseling Psychology*, 18 (2), 324-332.
- López-Roig, L. (1985). Un análisis crítico sobre la psicología I/O en Puerto Rico. *Homines*, 3, Noviembre [Tomo Extraordinario], 183-190.
- Martínez-Lugo, M.E., Torres, C., Vargas, J., & Sánchez, E. (1987). Imagen percibida del psicólogo I/O por un grupo de administradores en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 4, 27-40
- Murdock, G.W. (1995). How to measure and manage it. *Journal of Customer Service in Marketing and Management*, , 4, 95-104.
- Ronen, S. (1990). The image of industrial organizational psychology: A cross-national perspective by personnel executives. *Professional Psychology*, 11, 399-406.
- Schippmann, J.S., McLellan, R.A. & Hartmann, S. (1996). SIOP customer survey results. *The Industrial Organizational Psychologist*, 35 (2), 62-72.
- Sievens, S., & Martínez-Lugo, M.E. (1988). Percepción del psicólogo I/O por algunas uniones en Puerto Rico. *Ciencias de la Conducta*, 3, 53-65.
- Society for Industrial and Organizational Psychology (2002). Who are industrial-organizational psychologists.

- Stagner (1946). Attitudes of corporate executives regarding psychological methods in personnel work. *American Psychologist*, 1, 540-541.
- Thornton, G.C. (1969). Image of industrial organizational psychology among personnel administrators. *Journal of Applied Psychology*, 53, 436-438.
- Tiffin, C. y Prevratil, (T. 1956). Industrial psychology in the aircraft industry. *American Psychologist*, 11, 246-248.
- Wood, W., Jones, M, & Benjamin, L.T. (1986). Surveying psychology's public image. *American Psychologist*, 41, 947-953.
- Zaidi, S.M.H. (1970). Industrial psychology in Pakistan. *International Review of Applied Psychology*, 19, 19-23.
- Zytowski, D.G. (1988). Counseling Psychology's public image. [Abstract] *Counseling Psychologist*, 16,(3), 332-346.