

EL ROL DEL PSICOLOGO ORGANIZACIONAL EN EL CONTEXTO DE LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL *

Maria Alejandra Montoya Valencia *

Resumen

La investigación que aquí se plantea pretende describir los diferentes roles del psicólogo organizacional que han surgido a raíz de la cuarta revolución industrial, es decir, describir como la tecnológica, la robótica, la inteligencia artificial, los datos, la demografía, entre otros están influyendo en la labor del psicólogo en la organización. *Marco de referencias conceptuales.* Se aborda el problema de investigación, el rol del psicólogo organizacional en la cuarta revolución industrial desde tres ámbitos, los antecedentes de la psicología y las revoluciones, el rol del psicólogo en las organizaciones y este rol en el contexto de la cuarta revolución industrial. *Método.* Estudio cualitativo descriptivo-interpretativo basado en entrevistas semiestructuradas a ocho psicólogos profesionales que trabajan en diferentes organizaciones de la ciudad de Medellín. *Conclusiones.* El psicólogo en las organizaciones tiene la oportunidad de asumir un rol trascendental para la adaptación tanto de las empresas como de los mismos empleados a las tecnologías emergentes, pero, para esto, se deben fortalecer tecnológicamente las áreas de gestión humana y las capacidades técnicas en el manejo de las mismas por parte de estos profesionales, manteniendo la característica fundamental de la psicología, es decir, una visión analítica y crítica del sujeto y en este caso, en relación al trabajo y las organizaciones.

Palabras clave: Rol, psicólogo organizacional, cuarta revolución industrial, tecnología.

La cuarta revolución industrial plantea un gran reto a las organizaciones en todo el mundo, entendiendo esta como el cambio abrupto y radical a todos los procesos económicos, políticos, sociales y públicos debido al establecimiento y avance de la tecnología, la inteligencia artificial, la robótica, el big data, entre otros. Esta transformación está tocando las fibras más

* Trabajo de grado para optar por el título profesional de psicología.

* Estudiante del pregrado de psicología, Universidad Eafit. Correo: mamonto3@eafit.edu.co

profundas de todos los procesos dentro de las organizaciones, llegando a modificar los roles profesionales que hoy nos parecen cotidianos. La psicología organizacional no se queda fuera de esta disrupción, debido a que por un lado influye directamente su rol como psicólogo dentro de la organización, dirigido al relacionamiento de los otros y el manejo de procesos en gestión humana, y por otro lado afecta su misma profesión y a los procesos y herramientas que en ella usa, ya que esta revolución se dirige a temas como la gobernanza ágil, la desigualdad, la ética, la identidad y las habilidades.

Con base en lo anterior se vio la necesidad de realizar una investigación donde se identifiquen y describan los retos que se le están presentando al psicólogo organizacional derivados de la revolución 4.0 y analizar a partir de allí si su rol ha cambiado, se ha modificado o se mantiene, pues uno de los estudios más recientes sobre el rol del psicólogo organizacional fue publicado en 1994 por Melchor Mateu, cuando aún no había comenzado esta revolución y, como empleados claves dentro de la organización, es necesario contrastar esta información con la situación actual para identificar las nuevas demandas en el campo laboral y desde allí, si es necesario, proponer cambios en los procesos internos.

Por lo tanto, en la presente investigación se plantea el problema ¿Cuál es el rol del psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial?

Objetivos

General

Identificar los roles del psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial

Específicos

- Identificar el cambio que ha generado la cuarta revolución industrial en el mundo del trabajo y específicamente en el rol del psicólogo organizacional.
- Identificar las nuevas demandas que tiene el psicólogo organizacional derivadas de la cuarta revolución industrial.

- Identificar las habilidades y fortalezas claves para desenvolverse como psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial.
- Identificar las herramientas tecnológicas propias de la cuarta revolución industrial que está usando en su rol como psicólogo organizacional.

Marco teórico

Antecedentes históricos

Un breve acercamiento a las revoluciones industriales

Para la investigación que se plantea, se considera fundamental contextualizar de qué se trata la cuarta revolución industrial y porque está sucediendo, para esto es necesario definir revolución como “Un cambio abrupto y radical” (Schwab, 2016). Las revoluciones se pueden dar en varios ámbitos, como económicos, políticos, artísticos, entre otros, que, aunque se relacionan, se desarrollara en este caso el termino aplicado a la industria, pues una revolución industrial son cambios radicales en los métodos de producción de bienes y dinámicas laborales.

La primera revolución industrial la podemos ubicar a partir de 1786, esta se enfocó en la introducción de equipos de producción mecánicos impulsados por agua y energía de vapor, se caracterizó por la creación de la máquina de vapor y el primer telar mecánico. El sujeto empieza a hacer parte de la producción, pues inician los cambios de la agricultura a la industria.

La expansión de estos procesos industriales, económicos y sociales a todo el mundo y el descubrimiento y aplicación de la energía eléctrica a la producción en masa, le dieron paso a la segunda revolución cerca de 1870. Se caracteriza por el uso de la primera cinta transportadora que apoyo el crecimiento automotriz y por lo tanto la producción en serie. El rol del trabajador era netamente productivo, no se hablaba de garantías ni vocación y todo dependía directamente de las habilidades técnicas.

A mediados del siglo XX surge una gran oleada de progresos y descubrimientos tecnológicos y científicos, liderados por Estados Unidos, Japón y La Unión Europea donde se inician grandes cambios en sectores de la comunicación y la energía. (Esteve, 2019) Es aquí donde inician los cambios en la concepción de la producción en las industrias, pues el precio del petróleo sube y lleva a que las empresas reestructuren toda su tecnología en pro de emplear

menos energía y menos mano de obra, incluyendo una amplia incidencia en todos los aspectos de la vida individual y colectiva. La respuesta a esta demanda fueron la robótica, la ingeniería genética y las telecomunicaciones. “La química tradicional, basada en el petróleo, fue reemplazada en la nueva perspectiva por la biología fundada en la genética, que emplea microorganismos en de producción de artículos químicos, farmacéuticos y textiles” (Roel, 1998)

Como es de esperar, estos cambios en la producción tuvieron consecuencias en la administración. El mismo autor señala como el mercado competitivo tuvo un giro, las empresas ya no se medían por precios y en cambio, por un acuerdo implícito, la competencia se centró en el as bajo la manga tecnológica que permitiría dominar al eventual socio por medio del propio perfeccionamiento tecnológico.

En la historia, el descubrimiento de una tecnología permitía adaptaciones hasta para 100 años, pero ahora, estos descubrimientos están cambiando tan drásticamente en como vemos el mundo, que solo hace falta 20 años para declarar una revolución, lo que lleva a la llamada cuarta revolución industrial.

A diferencia de las tres revoluciones anteriores, la cuarta no se define por la emergencia de una tecnología disruptiva específica, sino por la convergencia de varias tecnologías digitales, físicas y biológicas, como la inteligencia artificial, la inteligencia aumentada, la robótica, la impresión 3D, el *cloud computing*, el *big data*, el “internet de las cosas” o la nanotecnología. (Rose, 2016)

De la psicología industrial a la psicología organizacional

Mateu, en su artículo “El psicólogo en la empresa” (1994) hace un recorrido de la historia del psicólogo organizacional, dividiéndolo en dos etapas, 1950-1970 y 1970-1990. Retomaremos este autor como referencia en este apartado.

Este autor nombra la primera etapa como “de la psicometría a las relaciones humanas” haciendo referencia primero al contexto de aquella época, como la cantidad de materia prima con la que se trabajaba, y una mano de obra económica y manual. (Mateus, 1994, p.222), este contexto llevo a que el rol del psicólogo se dirigiera a la implantación de técnicas para la producción de masa, además de la acomodación a los cambios de las grandes industrias, dejando

a un lado los problemas personales. Siguiendo a este, se encuentra la etapa “de las Relaciones Humanas al Desarrollo Organizacional”, donde en los años 70’s y 80’s se dan unas transformaciones gracias a la crisis energética, el agotamiento de algunas materias primas y al fortalecimiento de sindicatos, que llevaron de pasar de algo seguro y previsible, a la incertidumbre. Con todo esto se instaura y se amplía la psicología, pasando de ser llamada industrial, a empresarial, pues no diferenciaba entre industrias y el comercio. Es aquí donde el rol del psicólogo crece, pues además de los roles anteriores, aparecen los programas de formación, el tema del clima laboral y su análisis, específicamente, Mateus (1994) detalla:

“El estudio de conflictos (entre grupos, intergrupos y grupos-empresa); el tratamiento de tensiones sociales; los estudios sobre liderazgo, motivación y grupos de trabajo; los problemas de información y comunicación; la formación de directivos; la dirección de grupos y reuniones; la introducción de nuevas tecnologías y su impacto socio-laboral; el asesoramiento en negociaciones colectivas y diseño de nuevos sistemas de personal, enriquecimiento del trabajo, etc. Preocupa la integración de las personas con el trabajo y la empresa. A ello el psicólogo dedica todo su esfuerzo” p.224.

Otros autores plantean que el auge de la psicología aplicada en la industria se dio con la primera guerra mundial, pues el gobierno pide ayuda a los psicólogos por la crisis que estaban sufriendo los trabajadores, debido al gran énfasis que se hacía en la producción y la efectividad de los procesos, el año 1917 fue muy importante, pues se dio la entrada de los psicólogos a los procesos de selección y formación de los militares de combate. Fue así como la psicología organizacional fue tomando fuerza hasta el punto que varias empresas configuraron áreas encargadas de los procesos de evaluación y selección del personal, teniendo el psicólogo siempre un rol de evaluador, con técnicas como los test.

Esto señala que la primera transformación que sufrió la psicología organizacional de la que se tiene estudios, fue de buscar específicamente la eficacia y el beneficio monetario de la empresa, a una psicología un poco más consciente y humana, todo esto gracias a que el contexto manifestó la necesidad del ser humano de ser algo más que mano de obra. Además, encontramos que el rol del psicólogo no ha cambiado, sino que se ha ampliado, pues este profesional ha adquirido cada vez más responsabilidades.

Con estos últimos autores se le dio un giro al objetivo de la psicología industrial, pues demostraron que el trabajo es una relación colaborativa entre el empleado y la empresa, y fue allí, en la década de los sesenta- setenta, donde se empieza a construir y a darle importancia al paradigma de calidad de vida laboral, que tiene como propósito unir a los trabajadores y la gerencia para utilizar de una manera más creativa y productiva las habilidades de los primeros.

En estudios más actuales se encuentran conceptos como la gestión y el talento humano que han incluido a los psicólogos, donde la correcta gestión administrativa cobra gran importancia, en palabras de Vélez, Méndez, y Vargas (2016) “Es por ello que la Psicología Organizacional es partidaria de la creación y seguimiento de un modelo de gestión empresarial formal en el que se comprende que el crecimiento empresarial proporciona resultados económicos favorables y que el cumplimiento de objetivos de la organización es consecuencia de su apropiada gestión organizacional que incluye un elemento clave, este es su personal. (Como se citó en Álvarez, Estrella y Rosas, 2018, p.83) Este tema se desarrollará más adelante.

La Teoría de las Relaciones Humanas se inspira en los trabajos de Hugo Munsterberg, fundador de la Psicología Industrial. Munsterberg se propuso aplicar la Psicología a la industria apoyándose y criticando la obra de Taylor, señalando como su principal limitación el énfasis en las habilidades físicas de los empleados y la ignorancia de los factores psicológicos. Realizó varios aportes a la administración, entre ellos: estableció cómo podía obtenerse el mayor rendimiento a través de condiciones psicológicas adecuadas, incluyendo factores como monotonía, fatiga, atención y el impacto de la influencia social, combinando, además, ideas de la Administración Científica con las de la Psicología. (Macías y Vidal, 2002)

Estos antecedentes exponen como los sucesos históricos producen cambios en la psicología aplicada al trabajo y ésta también los produce en la historia.

En síntesis, a diferencia del psicólogo industrial, el psicólogo organizacional, no sólo se ocupa de problemas tales como el reclutamiento, evaluación, selección, entrenamiento, análisis de cargos, incentivos, condiciones de trabajo, actuando desde una posición asimétrica sesgada a los objetivos industriales, sino también del comportamiento de los grupos y subsistemas de trabajo y de la respuesta de la organización en su conjunto ante estímulos internos y externos.

Evolución de los constructos/Antecedentes empíricos

Como se mencionó en la introducción, se encontró pertinente realizar la investigación sobre el tema bajo un estudio cualitativo con entrevista semi-estructurada dirigida a los psicólogos organizacionales en el contexto de esta nueva revolución porque se encuentra un vacío epistemológico.

Las pocas investigaciones que se encuentran sobre el tema están basadas en la experiencia gerencial, es decir desde una perspectiva administrativa, dejando a un lado la aplicación de los conceptos psicológicos y la clínica aplicada en los entornos laborales.

Se logran encontrar estudios sobre las habilidades y competencias profesionales necesarias para integrarse en la cuarta revolución industrial, el autor del libro “The fourth industrial revolution” Klaus Schwab desarrolla las habilidades técnicas y blandas así:

El reto para el talento humano es desarrollar esas habilidades técnicas o, como se les conoce también, habilidades duras. Para las empresas, el desafío será ayudarles a realizar esa transición por medio de la capacitación continua. Para los gobiernos, establecer políticas públicas orientadas a la transformación del sistema educativo y de las carreras que se imparten. Para la sociedad como un todo, tomar decisiones con base en principios morales y éticos que procuren el bienestar de todos. (2016, p.84)

Sin embargo, las habilidades duras no bastan. Schwab define ciertas habilidades blandas que deberán ser desarrolladas como parte de la sabiduría colectiva para adaptar, moldear y aprovechar el potencial de disrupción.

Por otro lado, Robbins & Judge, desarrollan en su libro “Comportamiento organizacional” (2013) las actualizaciones constantes por las que ha pasado la gestión del talento humano en los últimos años, pero de nuevo se enfocan en el frente administrativo y gerencial, aplicando conceptos psicológicos como la motivación, la comunicación, el estrés y las

habilidades interpersonales de forma sistemática, dejando a un lado la singularidad y la esencia de la psicología.

En algunas investigaciones se encuentra que, haciéndole un seguimiento a la evolución de las organizaciones, ha habido cambios en los roles, las labores y la posición en si del psicólogo en estas, y plantean que actualmente, estamos en un momento de crecimiento exponencial, de aparición de nuevas posibilidades de acción. Blasco (2004) Factores como la preocupación por la cuestión social, las expectativas de los trabajadores, el cuidado del medio ambiente y la aceptación de la sostenibilidad han sido los originarios de los grandes cambios que se están viviendo Álvarez (2018) y sobre la posición del psicólogo como tal, se plantea que aún los roles giran alrededor de la evaluación y la intervención, agregando una mirada crítica y de formación hacia el trabajador (Álvarez, Estrella & Rosas, 2018; Solf,Zarate 2017; Enciso & Perilla, 2004).

El psicólogo en la empresa es un artículo escrito por Melchor Mateus (1994) en el que desarrolla brevemente la evolución de la psicología aplicada al mundo empresarial, describiendo el rol que hasta ahora venía cumpliendo, identificando los nuevos retos y demandas que se han originado con la llegada de la tecnología.

El World Economic Forum publicó en el 2016 el informe “*El futuro de los trabajos*” donde desarrolla de forma cuantitativa y cualitativa el panorama de la incidencia de la cuarta revolución industrial en el mundo laboral, allí con base a estadísticas y, cambios políticos y sociales se describe los cambios y retos de diferentes profesiones y, aunque menciona las áreas de gestión y ciencias humanas, no se desarrolla el rol del psicólogo organizacional en todos los cambios que tanto el mercado como las organizaciones están demandando

El rol del psicólogo en las organizaciones

Para comprender el rol del psicólogo en las organizaciones, se desglosará los conceptos claves para darle desarrollo al tema.

La palabra rol es usada para designar a alguien una función o papel a desempeñar, para Gonzales y otros, el rol en un contexto organizacional es “un conjunto de expectativas acerca

de las conductas que debe desempeñar la persona que ocupa un determinado puesto de trabajo” (cómo se citó en Sancerini y otros, 1990, p.129).

Bajo el concepto de rol existen grandes debates y posturas que pueden ser reunidas, por un lado, al concepto dirigido a algo actuado, no real o deshonesto, y por otro lado a la descripción en papel (ósea formal) de lo que se hace. (Krantz & Maltz, 2009).

El rol profesional hace referencia que, aunque un rol no es estático y por el contrario tiende a ser dinámico, en el área profesional está bastante definido y claro, pues en cada profesión se precisa las funciones que se cumplen, los estudios previos, las metas por cumplir, entre otros.

Para Zupiria Gorostidi (2000), el rol profesional tiene dos partes: el ¿Qué hacer? y ¿Cómo hacer?

El rol define un tipo de relación. Es cierto que cada uno es como es y que eso influye en todas las relaciones que establece esa persona. Sin embargo, y a pesar de que todos actuamos diferentes, el rol está más o menos definido y ya sabemos cómo hay que desempeñar el rol (p.104)

Ahora bien, adentrándonos en el tema a investigar, se ve la necesidad de describir el panorama general del rol del psicólogo, pues este puede ser tan amplio y complejo como se quiera, “es a través de la interacción dinámica entre el psicólogo y quienes demandan sus servicios que se van definiendo las funciones del primero, originando así lo que entendemos por rol ejecutado, el que puede influir sobre el rol percibido” (González, González, Vicencio, 2014, p.110)

Para Robbins & Judge el rol es “Conjunto de patrones de conducta esperados, atribuidos a alguien que ocupa cierta posición en una unidad social. Los seres humanos deben interpretar varios roles diferentes, tanto en el trabajo como fuera de él” y plantean dos miradas: la percepción del rol es como nuestro punto de vista supone que debemos actuar en una situación dada, mientras que las expectativas del rol es la forma en la que los demás creen que alguien debería actuar en la situación que se le presenta. (2013, pp. 277-278)

Al abarcar el tema del rol del psicólogo en general, pueden surgir varias perspectivas, puede ser visto desde los campos, como el educativo, social, clínico, entre otros, o tomarlos desde los patrones y contextos donde se desenvuelven; pero algo está claro, lo que determinara el rol del psicólogo más allá de su especialización, será el lugar donde ejercerá su profesión, pues es a partir de allí donde se le asignaran (o se auto asignara) una serie de funciones y expectativas de conducta por cumplir.

De acuerdo con Martin:

El psicólogo se vincula desde su ejercicio con una amplia gama de contextos, en los cuales es posible dar respuesta a los innumerables problemas que afronta, desde la prevención de problemas psicológicos, hasta la promoción de la salud en diferentes escenarios. La escuela, el trabajo, la familia y la comunidad demandan un saber particular, fundamentado en las buenas prácticas, que van más allá del trabajo en la práctica clínica y que implica tender puentes con otros profesionales y a la vez, aprender a manejar la diversidad con miras a mejorar la calidad de la atención. (como se citó en perfil y competencias del psicólogo en Colombia, en el contexto de la salud, 2014)

En la actualidad, se están presentando discusiones en torno a la formación de los psicólogos y las necesidades del mercado, para algunos existe un gran desfase entre lo que un psicólogo estudia y lo que hace en su profesión, además para Roe (2003) mientras que nos hemos dedicado a estudiar e investigar el trabajo de los otros, se ha dedicado escasa atención a el propio trabajo (p.2) por esto la información sobre el rol del psicólogo en el mundo puede ser más bien escasa. Además, como se mencionó anteriormente, el rol del psicólogo va más allá de su especialización, pues es muy complicado encontrar cualificaciones para todos los profesionales en psicología, por lo que “estamos forzados a usar términos genéricos tales como "diagnóstico", "evaluación" o "desarrollo de un plan de intervención", que se apliquen a casi cualquier situación profesional –e ignorar el hecho de que, digamos, el análisis de la situación familiar de un niño y el análisis del trabajo de un empleado requieren diferentes actividades y técnicas.” (Roe, 2003, p.2)

Como parte del tema es necesario desarrollar el concepto de habilidades, Robins & Judge (2013) plantean varias aptitudes para distinguir a los empleados eficaces de los ineficaces. Las aptitudes técnicas “incluyen la capacidad de aplicar conocimientos o experiencia

especializados”, continúan con las habilidades humanas que son aquellas que sirven para “entender, apoyar y comunicarse con otras personas, tanto en grupo como a nivel individual” y por ultimo las destrezas conceptuales como aquella capacidad intelectual para analizar y diagnosticar situaciones complejas para la toma de decisiones. (p.8)

Para el ámbito laboral se encuentran las habilidades de empleabilidad como la comunicación, aplicación de números, tecnología de la información y resolución de problemas. (Cajide, y otros, 2020, p. 452)

Las habilidades son dinámicas y cambian en relación a la globalización. Con la creación del Centro para la cuarta revolución industrial en Medellín, esta discusión ha llegado al campo educativo, para Johnny Orejuela, profesor de la universidad Eafit:

La flexibilidad cognitiva y el pensamiento crítico, la recursividad para la innovación, las habilidades blandas en razonamiento e inteligencia emocional, además de la polivalencia y la alta capacidad para trabajar en equipos presenciales y virtuales, entre otras habilidades, son algunas de las competencias en las que se deberían preparar los profesionales ante la inminente cuarta revolución industrial. (Valencia, 2019)

El índice de capital humano es una estrategia creada por el banco mundial que apunta a comprender “los conocimientos, las habilidades y la salud que las personas acumulan a lo largo de su vida y que les permite desarrollar su potencial como miembros productivos de la sociedad” (Banco internacional de reconstrucción y fomento, 2019) Se vio la necesidad de crearlo como consecuencia de la llegada de la cuarta revolución industrial, además de los cuestionamientos al indicar PIB. En el informe *La naturaleza cambiante del trabajo. Panorama general* desarrollan tres tipos de habilidades para sacarle el mayor provecho a esta revolución: “las habilidades cognitivas avanzadas, como la capacidad para resolver problemas complejos; las habilidades socio conductuales, como el trabajo en equipo, y las combinaciones de habilidades que son factores predictores de adaptabilidad, como el razonamiento y la autoeficacia”. (Banco internacional de reconstrucción y fomento, 2019, p.4)

En conclusión, las habilidades de han visto transformadas gracias a los efectos de la tecnología. Allí el psicólogo organizacional debe analizarlas en el contexto de cada empleado y en el mismo.

Las organizaciones

Una organización es “un ente o institución conformada por un conjunto de personas que se han unido para coordinar esfuerzos y alcanzar determinadas metas y objetivos” (Organización, 2018). Desde la existencia de las primeras comunidades, el hombre vio la necesidad de una cooperación organizada para lograr objetivos comunes y a partir de allí se fue ampliando este concepto. Actualmente es el objeto de estudio de la administración, pero al ser el espacio donde convergen un sin número de dinámicas, incluyendo al hombre y sus relaciones, es un campo interdisciplinario y ocupacional del psicólogo. En relación a esto, Luis Montaña (2004) en su libro “Los estudios organizacionales de México. Cambio, poder, conocimiento e identidad” la define como un punto de encuentro, donde se entrecruzan diversas lógicas de acción- política, cultural, afectiva, racional, entre otras. Diversos actores que defienden diversos proyectos sociales, y, por lo tanto, distintas interpretaciones del sentido institucional, reflejando intereses particulares, pero también ilusiones, fantasías y angustias.

En los últimos años se ha dado una reestructuración de la propuesta tradicional de organización, pues algunas han eliminado la fragmentación de tareas y la total separación de funciones y han desarrollado nuevas propuestas como la gestión y el trabajo en grupo. (M.Peiró & Ripoll, 1999)

El psicólogo en las organizaciones

La subjetividad, en medio de una composición más amplia y compleja como es la organización, es la materia gris en todo el entramado organizacional. Sin subjetividad -por ende- sin individuos que convergen y conviven, no hay organización, y ahí en ese apartado simple y sencillo, es en donde se instala el sentido de la psicología (Cárdenas, 2007, p.6)

La psicología organizacional entendida como aquella rama que estudia los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, cuenta con profesionales capacitados que logran a través de sus habilidades, favorecer el bienestar del individuo al interior de la organización buscando promoverlos y capacitarlos para que tengan un adecuado desempeño dentro y fuera de la misma, por ello tiene en cuenta cómo influyen los procesos organizacionales sobre la persona, adicionalmente identifica cuáles son los factores a fortalecer en los empleados para poder llevar a cabo procedimientos que velen por la buena calidad de vida organizacional y el buen desempeño de las personas. (Rincón, y otros, 2013)

Con base en lo anterior, el psicólogo puede ejercer en dos frentes de forma paralela y sincronizada: el psicológico/clínico y, el administrativo y organizacional. En el primero se encarga de las cuestiones intrínsecas al sujeto que logran expresarse en el contexto laboral, cumpliendo un papel de guía, pues comprende los aspectos singulares para entender los motivos y resistencias que están dentro de la entidad. (Rincón, y otros, 2013)

En el frente organizativo o administrativo, 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. (Rincón, y otros, 2013)

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente el psicólogo organizacional apoya, aplica, conserva, incrementa y revisa los recursos humanos en la organización. Es aquí donde se encuentra la gerencia de gestión humana, campo ampliamente investigado.

De esta manera, según Muchinsky (2002) las actividades profesionales del psicólogo organizacional pueden agruparse en seis campos generales como lo propone el libro psicología aplicada al trabajo los cuales son:

- Selección y colocación: el psicólogo organizacional que trabaja en este campo se ocupa del desarrollo y métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de los empleados, dedicándose al estudio de puestos de trabajo para determinar hasta qué punto las pruebas pueden llegar a predecir el desempeño en esos puestos.

- Capacitación y desarrollo: Este campo se ocupa de la identificación de las habilidades de los empleados que deben ser mejoradas para aumentar el rendimiento en el puesto, diseñando de esta manera el psicólogo organizacional formas para determinar si los programas de capacitación y desarrollo han sido exitosos.
- Evaluación del desempeño: Este proceso se basa en la identificación de criterios o normas para determinar que tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo, el psicólogo organizacional que se ocupe de este campo puede dedicarse a la medición del rendimiento de equipos de trabajo, de unidades dentro de la organización.
- Desarrollo de la organización: Este proceso es de análisis de la estructura de la organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo, y clientes. En este campo del desarrollo se encamina en facilitar el proceso del crecimiento organizacional. El psicólogo organizacional que se encarga de esta área esta sensibilizado con un amplio conjunto de factores que influye sobre las conductas en las organizaciones.
- Calidad de vida laboral: en este campo los psicólogos organizacionales se ocupan de los factores que contribuyen a que la fuerza laboral sea saludable y productiva, ya que una alta calidad de vida laboral genera una productividad mayor de la organización, y a la salud emocional del individuo
- Ergonomía: Este campo es multidisciplinario que abarca a los psicólogos dedicándose en diseñar herramientas, equipo y máquina que sean compatibles con las capacidades humanas, es este campo los psicólogos organizacionales usan conocimientos que se derivan de la filosofía, la medicina industrial, y de la percepción para diseñar sistemas de trabajo que puedan ser operados de manera eficiente por los seres humanos. (p. 6)

Cada uno de los seis puntos mencionados anteriormente se han visto afectados por la llegada de la cuarta revolución industrial, desde la selección y colocación, debido a la demanda de nuevos perfiles y conocimientos técnicos, hasta la ergonomía con la nueva oleada del teletrabajo.

La psicología ha hecho grandes contribuciones a las organizaciones, entre ellas se encuentran el aprendizaje, la motivación, la personalidad, las emociones y la percepción dirigiéndose al sujeto como individuo en la organización. Las contribuciones de lado más administrativo son la eficacia del liderazgo, la satisfacción laboral, evaluación del desempeño, selección de personal, entre otros. (Robbins & Judge, 2013)

La gestión del conocimiento dentro de las organizaciones también se ha construido por la participación del psicólogo, tomando esta como “el proceso de captura, distribución y uso efectivo del conocimiento dentro de una organización” (Davenport 1994) como se citó en (Ordoñez de Pablos, 1999) Además, “en la economía del conocimiento, se considera que éste es un factor clave para la innovación y la competitividad de las organizaciones” (Giraldo, 2018)

El rol del psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial

La cuarta revolución industrial

La revolución 4.0 es detallada en el mapa de transformación del “*World economic forum*”, allí la describen como un cambio importantísimo que se está dando en la forma como vivimos hoy en día, esta está propiciada por todos los avances tecnológicos que se han dado en las anteriores revoluciones y lo que más nos llama la atención es que “esta fusionando los mundos físico, digital y biológico en formas que crean tanto promesas como riesgos” (Schwab, 2015) Esta revolución incluye la fusión de tecnologías, la gobernanza ágil, disrupción empresaria, desigualdad, ética e identidad, perturbación a empleos y habilidades ,entre otros. Desde el análisis se demuestra que en todos estos focos de atención el psicólogo podría tener un papel importante, pero no solo en la ayuda a los otros, sino que se ve implicado como ciudadano del mundo y como profesional en las organizaciones específicamente. Es decir, la revolución 4.0 es principalmente la propuesta de una economía digital que afecta directamente los sistemas políticos, sociales y políticas públicas en todo el mundo.

La cuarta revolución industrial está tocando las fibras más profundas de las organizaciones y los roles de los psicólogos organizacionales, pues los roles que viene de décadas atrás como la evaluación y selección de personal debe tener una gran transformación ya que la cantidad de personas en el mundo con habilidades desarrolladas en una universidad

está aumentando, pero nuestro entendimiento de cómo las calificaciones formales están distribuidas en las industrias y los lugares sigue siendo poca.

Hagel, Schwartz & Bersin, (2017) plantean tres componentes que crean a la fuerza del cambio en la revolución 4.0, estos son:

La Tecnología, es decir, todo lo relacionado con la inteligencia artificial, la robótica y los datos; la demografía que explica todo el cambio de generaciones, la vejez cada vez más larga y la variedad en la que esto sucede en cada país, y por último el poder de la atracción, que se refiere a la facilidad de encontrar lo que queremos cuando queramos. (p.29)

Además, presentan la idea de que áreas como recursos humanos se acaben, pero a la vez hablan de un enfoque social y humano que deben tener los nuevos trabajadores así: “Las investigaciones sugieren que más del 30 por ciento de los nuevos trabajos mejores pagos que han sido creados serán sociales y “esencialmente humanos” en su naturaleza. (Hagel, Schwartz & Bersin, 2017, p.36)

Para John Pugliano “habrá nuevas oportunidades para aquellas personas que sean capaces de resolver problemas inesperados, anticiparse a lo que puede ocurrir, tomar riesgos y dar respuestas creativas. Todo aquello que, en teoría, un algoritmo no puede solucionar”. (Como se citó en Revista Semana, 2018) Esto quiere decir que más allá de desaparecer ciertas profesiones, lo que se está ajustando son los perfiles y, se reducirán algunos campos laborales.

Es de conocimiento que los robots no tienen empatía, ni están preparados para lo inesperado, pues estos simplemente están diseñados con unas instrucciones y algoritmos, y es justo aquí donde el ser humano entra con todas sus capacidades a crear y a solucionar toda serie de situaciones, pues la industria 4.0 le permitirá especializarse y dirigir su mirada hacia lo académico en vez de lo manual y mecánico.

Una gran propuesta de esta revolución es el tiempo libre, esto parece difícil de creer en la actualidad donde nos sentimos tan saturados y con tantas cosas por hacer, pero con la tecnología y sus herramientas como los robots, se irá instaurando la idea de poder desplazarnos

con más facilidad, trabajar desde diferentes lugares (incluyendo turísticos) y dedicarse a labores sociales.

Retos, demandas y cambios que trae la cuarta revolución industrial al psicólogo organizacional

Las revoluciones industriales incluyen progresos significativos en la ciencia, agricultura, ganadería, industria, finanzas, mega proyectos, y generan eventos que cambian el estilo de vida y forma de trabajo de las comunidades (Ramírez, 2016) Estos cambios generan retos para los profesionales (y toda la población) y demandas por parte de los sectores antes mencionados.

Este tema es causa de varias discusiones, pues algunos afirman que se estaba preparado para recibir la tecnología en su mayor expresión, mientras otros se preocupan por los grandes vacíos sociales, económicos y formativos.

En palabras del profesor de la universidad de Alicante, Pedro A. Pernías (2017):

La cuarta revolución industrial está provocando una brecha entre la demanda de profesionales con una serie de nuevas habilidades y la capacidad del sistema educativo de generar estos profesionales. Identificar qué habilidades serán necesarias es el primer paso para reducir el desajuste, seguido de las acciones que todos los agentes sociales, pero en especial empresas y universidades han de establecer.

Impregnar el sistema educativo básico con la tecnología necesaria para que los alumnos desarrollen todo su potencial, además de flexibilizar la formación universitaria a través de herramientas tecnológicas, son actuaciones que pueden ayudar a reducir la brecha”

En esta discusión el psicólogo organizacional debe conocer que en funciones como el reclutamiento y selección se da una relación triangular entre la institución educativa, la organización y el sujeto, si las universidades no ofrecen estos conocimientos, ¿Dónde encontrara talento el psicólogo?

La revolución 4.0 esta impregnando todos los aspectos de la vida, pero en especial, está trayendo grandes cambios en el mundo laboral y las consecuencias sociales que vienen de él. El

informe del World Economic Forum “*The future of Jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution*” desarrolla ampliamente los movimientos que se están dando en el mundo laboral, las tendencias actuales podrían conducir a un impacto neto en el empleo de más de 5,1 millones de empleos perdidos por los cambios perturbadores del mercado de trabajo durante el período 2015-2020, con una pérdida total de 7,1 millones de puestos de trabajo. (forum, 2016)

Sin embargo, no quiere decir que la mano de obra humana será reemplazada en su totalidad, sino que se reducirán puestos de trabajo, pero se aumentarán ciertas categorías como las operaciones financieras y negocios, gestión, informática y matemáticas, arquitectura e ingeniería, ventas y educación (forum, 2016) Las oportunidades laborales seguirán constantes, pero la formación y las habilidades se están transformando de una forma nunca antes vista, y es allí, en el análisis de habilidades blandas donde el rol del psicólogo organizacional es protagonista.

Según el informe previamente citado, a pesar de que los cambios son evidentes, estos varían según la industria y la región, pero más que esto, “Si no se adoptan hoy medidas urgentes y específicas para gestionar la transición a corto plazo y crear una fuerza de trabajo con aptitudes aptas para el futuro, los gobiernos tendrán que hacer frente a un desempleo y una desigualdad cada vez mayores y a empresas con una base de consumidores cada vez más reducida” (Forum, 2016, p.11)

En el informe se desarrolla la idea de roles nuevos y emergentes en el mundo laboral, que influyen directamente en el rol del psicólogo en las organizaciones al estar encargado de los procesos y el reclutamiento, entre ellos la cantidad de puestos de trabajo, los cambios perturbadores en las industrias y los modelos empresariales podrán afectar la calidad, los requisitos de aptitudes y el contenido cotidiano de prácticamente todos los puestos de trabajo.

Roles como el análisis de competencias pues “La digitalización y la robotización está modificando muchos procesos laborales y prácticas, para los que se demandarán competencias no sólo técnicas y académicas, sino también transversales y más relacionadas con habilidades

personales y sociales como son: la adaptabilidad, la creatividad, el pensamiento crítico, la comunicación, etc.” (Santamaría, 2017, p.1) también la creación de mecanismos de protección social para las desigualdades de los colectivos laborales, entran en el nuevo perfil de los psicólogos organizacionales.

Las habilidades blandas para Estevan Ordoñez (2017) son lo que la tecnología jamás podrá controlar, y es justo ahí en la inteligencia emocional donde el ser humano podrá liderar en el trabajo. además, vincula el trabajo con lo emocional definiéndolo así:

El trabajo emocional es aquel en el que los sentimientos integran las competencias de un profesional, tanto a la hora de gestionar equipos como de atender al público o de asistir a personas enfermas o dependientes. Se desarrolla en una doble dirección, se aplica para generar cierto estado anímico en el cliente (o paciente) y para gestionar inquietudes y malestares del propio trabajador (Ordoñez, 2017)

La relación entre los robots y los humanos en las industrias es otro tema de interés para la psicología del trabajo, en palabras de Lewis, (2018) “Para que los robots se conviertan en miembros del equipo, los individuos deben aceptarlos, comunicarse de manera efectiva con ellos y, lo más importante, confiar en ellos “(p.5) (como se citó en Ghislieri, Molino & Cortese, 2018) y añade:

Por otro lado, el uso cada vez más extendido de diferentes tipos de tecnología para completar actividades de trabajo y compartir información puede llevar a una reducción de las relaciones humanas en el lugar de trabajo, con posibles consecuencias negativas en términos de aprendizaje informal, compromiso organizacional, motivación y bienestar.

En relación, la dimensión relacionada a la flexibilidad en el trabajo que ya se venía desarrollando mucho antes de la pandemia, incluye temas como el teletrabajo, los equipos virtuales y las plataformas de talento en línea que trascienden “los límites físicos de la oficina o la fábrica y van redefiniendo la frontera entre el trabajo y la vida privada en el proceso” (Forum, 2016, p.17) donde el rol del psicólogo se ve impregnado tanto desde el servicio que brinda y su intervención en cuanto a que la relación entre la organización y el empleado vaya más allá de

un espacio físico (trabajando bienestar y cultura por ejemplo) o desde la forma en como hace estas intervenciones y su viabilidad en la virtualidad.

Otro tema que surge en la cuarta revolución y puede llamar la atención de los psicólogos es la ética, ¿Qué tanto está influyendo e influirá la tecnología en la ética del ser humano? Hasta qué punto por ejemplo la inteligencia artificial, más específicamente los robots nos podrán juzgar, criticar y hasta sentenciar. Pero más allá del tema de la inteligencia artificial, ¿Qué estamos sacrificando los seres humanos para adaptarnos a esta revolución? Y ¿hasta qué punto el psicólogo organizacional hará parte de esto?

Entonces, también aparecen argumentos en contra sobre el potencial de esta profesión en la cuarta revolución industrial, por ejemplo, para la CEO de la empresa IBM (international Business Machines Corporation) la tecnología artificial ha logrado grandes herramientas para identificar quien desea abandonar su trabajo y esta aburrido, y permitirá en el futuro reconocer las competencias verdaderas y honestas que posee un sujeto, ya que este es un factor en el que muchas empresas fracasan. Actualmente con el uso de estas tecnologías, han logrado rebajar un 30% del área de gestión humana en todo el mundo. (Rosenbaum, 2019); Si es posible entonces reconocer las aptitudes de relacionamiento y trabajo realizando todo el proceso bajo tecnologías? Pues según los postulados de la psicología, el ser humano es por la existencia del otro, y esto aplica al trabajo, pues por un lado la cuarta revolución puede generar un individualismo en las organizaciones debido a los pocos momentos de encuentro y esparcimiento que se están dando, y por otro lado nos estuviéramos devolviendo a la época de Ford donde no se tenía en cuenta lo emocional para una producción sostenible.

Para el 2019, la página web el empleo realizo un informe de tendencias laborales, donde la profesión del psicólogo se localizó en el puesto 12°, demostrando el nivel de importancia que ha adquirido en el mundo laboral. (Díaz, 2019)

La gestión del conocimiento, que ha ido adquiriendo valor en la actualidad es un tema de debate para el futuro de la cuarta revolución industrial, aproximadamente 1.4 millones de

personas podrán perder su trabajo y capacitarlas nuevamente podría valer alrededor de \$24.800 por persona. (Kasriel, 2019)

Es claro que algunas multinacionales tienen los recursos para reforzar las capacidades de los empleados para la competitividad, pero las pequeñas empresas necesitarán de apoyo tanto de entidades gubernamentales como de la academia. (Kasriel, 2019) Esto al psicólogo no solo lo afecta como campo de trabajo, sino desde su propia preparación, pues hay grandes investigaciones sobre la formación incompleta que reciben los psicólogos organizacionales.

Este tema nos devuelve al problema que enfrentan los líderes en gestión humana y es además de la gestión del conocimiento, la ola de los freelancers, sujetos independientes que trabajan por servicios a las compañías, estas personas están teniendo más éxito ya que invierten en su conocimiento teniendo habilidades que no se encuentran en las empresas y llevan a su contrato. (Kasriel, 2019)

Se han identificado entonces, varios retos del mundo laboral consecuentes de la cuarta revolución industrial que indirectamente están siendo demandas para el rol del psicólogo dentro de las organizaciones.

Método

Tipo de investigación

La investigación que aquí se plantea y de acuerdo con su propósito general se puede caracterizar como un *estudio cualitativo de alcance descriptivo*. Para Cornejo y Salas (2011) el observar la realidad social, específicamente las cualidades de los fenómenos, la descripción de características y las relaciones entre ellas en el objeto de estudio hace imposible adaptar criterios cuantitativos, por lo que es necesario plantear criterios de acuerdo al objeto de investigación. (p.13) En este estudio de caso se pretende investigar sobre los roles que asume el psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial, por lo que es necesario la observación, la entrevista y la toma de datos con el objetivo de describir y comprender estos fenómenos. Con relación al tiempo, se trata de un estudio *transversal*, dado que sólo se hará una toma de datos en un momento dado. De acuerdo con el tratamiento que se dará a los datos, el presente estudio puede caracterizarse como un estudio *cualitativo*, pues se hará un análisis categorial de los datos fruto de las entrevistas en profundidad.

El diseño correspondiente a la presente investigación puede caracterizarse como un *estudio de caso*, en tanto que se pretende conocer en profundidad un número reducido de variables: *El rol del psicólogo organizacional dentro del contexto de la cuarta revolución industrial*. Según Monje (2011) “Este tipo de investigación es apropiado en situaciones en las que se desea estudiar intensivamente características básicas, la situación actual, e interacciones con el medio de una o unas pocas unidades tales como individuos, grupos, instituciones o comunidades”

Participantes

Los participantes de este estudio son ocho psicólogos 2 hombres y 6 mujeres entre 24 a 50 años, que son psicólogos organizacionales de diferentes empresas de la ciudad de Medellín., la muestra no es probabilística y estos fueron escogidos intencionalmente, teniendo como criterio principal, además de su profesión y el área de desempeño, su edad, pues en el estudio se tiene en cuenta la generación a la que pertenecen.

Tabla 1. Caracterización de los participantes

SUJETOS	EDAD	SEXO	GENERACIÓN
<i>SUJETO 1</i>	28 años	F	Y-Millennials
<i>SUJETO 2</i>	32 años	F	Y-Millennials
<i>SUJETO 3</i>	43 años	F	X
<i>SUJETO 4</i>	37 años	M	Y-Millennials
<i>SUJETO 5</i>	44 años	F	X
<i>SUJETO 6</i>	25 años	M	Z
<i>SUJETO 7</i>	24 años	F	Z
<i>SUJETO 8</i>	+50 años	F	Baby boom

Instrumento

La técnica primaria de obtención de información será la entrevista semiestructurada hecha por el investigador, el cual es también un “instrumento” en la investigación. sobre el estudio cualitativo Hernández y otros (2010) menciona “Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento”. (p.409). Estos autores proponen un esquema básico para el proceso de recolección y análisis, primero se realizan las entrevistas, luego se hace una evaluación de la muestra inicial, donde se confirma o se hacen modificaciones para finalmente hace un análisis final.

La entrevista es una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra u otras (entrevistados), allí se toman datos de toda la experiencia, tanto las respuestas explícitas, como el lenguaje no verbal. Se realizaron en este estudio ocho entrevistas semiestructuradas, pues, aunque se tenía una guía de preguntas, se tuvo la libertad de introducir nuevas, modificarlas o hacerlas más específicas, todo depende de la evolución de esta. Para esto, se les presento el consentimiento informado, con el objetivo de darle dirección a la validez de la investigación.

Posteriormente se hizo la transcripción de cada entrevista con base a los audios, para seguir con el análisis de la información en sí, pues desde la planeación de la entrevista y el posterior desarrollo, se está estructurando la información. Este análisis se realizó con base en la matriz de “sistematización y análisis preliminar de la investigación cualitativa” para introducir los datos es necesario tener clara la codificación de la información, esta es la unidad mínima de análisis y tiene como origen las subcategorías.

En el estudio se tuvieron en cuenta las siguientes variables presentadas en nueve preguntas como guía, pero que como se mencionó anteriormente, eran abiertas a discusión: Profesionales psicólogos que ejerzan en contextos organizacionales, la edad de estos en relación a las generaciones que están activamente en el mundo laboral, para identificar entonces, los cambios que se han dado en el mundo laboral y en rol del psicólogo a raíz de la cuarta revolución industrial (pregunta 1 y 2) las demandas y retos en su ejercicio cotidiano y desde la ética

(pregunta 4,5 y 6) , que se han dado a raíz del desarrollo de las comunicaciones y la informática, las habilidades blandas para la integración del profesional (pregunta 8) y las herramientas tecnológicas que están facilitando su quehacer (pregunta 9).

Análisis de resultados y discusión

. Para dar respuesta al primer objetivo específico el cual pretende identificar el cambio que ha generado la cuarta revolución industrial en el mundo del trabajo y específicamente en el rol del psicólogo organizacional. Todos los participantes están de acuerdo en que la llegada de la cuarta revolución industrial ha producido cambios en el mundo laboral, el sujeto #2 hace alusión a esto destacando “No tanto en las funciones, pero si en la forma de hacer las cosas (...) pues versus a como lo hacemos hoy, es que los procesos eran muy manuales, muy tradicionales”. Así se señala en la investigación del observatorio de políticas sociales y desarrollo de Republica dominicana “Solo en los últimos 500 años, el trabajo ha evolucionado de manera significativa, con el nacimiento de nuevos oficios generados a su vez por el perfeccionamiento de técnicas no conocidas en tiempos más antiguos (Presidencia república dominicana, 2019)

Específicamente, los entrevistados han respondido a este objetivo desde su profesión como psicólogos organizacionales, los sujetos 1, 6 y 7 tienen menor tiempo de experiencia laboral, afirmando que a pesar de llevar menor tiempo, si identifican cambios importantes en su rol derivados de la cuarta revolución industrial pues los avances tecnológicos son tan rápidos y los cambios son tantos que es imposible quedarse atrás, para el participante #1 “los mismos sistemas de información te permiten hacer un millón de cosas que yo por ejemplo hace cuatro años lo tenía que hacer todo totalmente manual, entonces yo pase por ejemplo de hacer como una revisión de nómina desde mirar en Excel una cosa por otra a pasar a un software que lo hace todo por mi” demostrando así como la cuarta revolución industrial se trata de la adopción masiva de las tecnologías digitales que se crearon en los últimos años del siglo XX, como el internet y los celulares, además al crecimiento de la computación y la capacidad de almacenamiento a un menor costo (González-Páramo, 2017), pero, cabría preguntarse ¿ hacerse cargo de la nómina, hace parte del rol del psicólogo organizacional?

Los entrevistados que se dedican a la psicología organizacional se refieren a su campo de acción desde las áreas de gestión humana o del, el sujeto #8 hace alusión a un cambio fundamental que se ha dado en los últimos años sobre la forma en como se ve el sujeto en las organizaciones:

Eso ha ido evolucionando, cierto, que inicialmente el mismo nombre lo decía, entonces era administración de personal o era el área de recursos humanos, ósea lo mostraban siempre muy administrador, cuando por fin logra pasar al nombre de gestión de talento humano eso ya abre una cantidad de posibilidades a lo que desempeñan los psicólogos dentro de las organizaciones.

Lo anterior permite evidenciar como el concepto de gestión humana o del talento ha evolucionado y como la llegada de la cuarta revolución ha generado que las organizaciones replanteen sus estrategias para adoptar nuevos modelos, entre ellos la gestión del conocimiento.

En la misma línea de los cambios generados por la cuarta revolución industrial el sujeto #6 identifica “el conocimiento técnico ahora no es tan importante, el flujo constante de información demanda otras capacidades” y en la misma línea el entrevistado #7 menciona “Los procesos pasan de depender completamente de las personas”. Las otras capacidades que vienen en demanda son desarrolladas en el texto *Efectos e implicaciones de la transformación digital a nivel legal, laboral y social* como “basadas en la movilización de recursos cognitivos, no rutinarios (inteligencia creativa, emocional o social) no necesariamente cualificadas, pero si difícilmente automatizables (...) ocupaciones generalistas que requieren conocimientos heurísticos, ideas innovadoras, gestión de incertidumbre organizativa y tareas creativas” (UGT Castilla León, Universidad de Valladolid, 2018, p.15).

Las nuevas demandas son originadas por la movilización de los seres humanos debido a los avances tecnológicos, para Hagel, Schwartz & Bersin, 2017 “La tecnología (...) ha creado maneras completamente nuevas de conseguir que el trabajo se haga que, en algunos casos, alteran la forma como usamos y pensamos acerca de nuestras herramientas y cómo las personas y las máquinas pueden complementarse y sustituirse unas a otras” (p.29) Hemos pasado de

depender de las personas en un proceso, a depender de la electricidad y un software específico.

Como lo señala el entrevistado 1:

Como el saber que te vas a encontrar con tareas o responsabilidades que simplemente dependen y solamente para eso puedes usar una herramienta tecnológica, ósea hay cosas que realmente vos no puedes hacer de otra manera y eso a veces es también es como engorroso porque el Internet, por ejemplo hay tareas que vos sin internet no puedes hacer, entonces se dañó el internet, o se fue la luz en la oficina o algo paso, ya, estas jodida, no puedes hacer nada y tienes que esperar.

Como segundo objetivo se buscó identificar las nuevas demandas que tiene el psicólogo organizacional derivadas de la cuarta revolución industrial, aquí se ampliaron temas como los factores obstaculizadores y facilitadores de la integración del psicólogo organizacional a la cuarta revolución industrial, más específicamente sobre los retos éticos que ha traído estas nuevas tecnologías y por último el reto de la inteligencia artificial en los equipos de trabajo de gestión humana.

Uno de los principales retos que identificaron los entrevistados es la pérdida del contacto, más que todo con las personas que participan en los procesos de selección. Para el sujeto #2:

Al implementar el aplicativo (...) se va a perder mucho contacto con el candidato, y pues muchas personas podrían decir que es un proceso más sistematizado y menos humanizado, cierto, pero de alguna forma yo creo que eso favorece al candidato y favorece a la empresa en términos de tiempo y hoy en día si hablamos de millenials, muchos prefieren que les llegue un mensaje de texto, a que les llegue una llamada y tener que contestarle y escuchar a la persona y tener que conversar con ella entonces tenemos que migrar a esos cambios generacionales y a la forma como los usuarios, que son nuestros candidatos, nuestros clientes internos, como prefieren vivir cada una de las etapas y en este caso también desde el proceso de selección.

Al respecto, el sujeto #8 agrego:

De hecho dentro de mi empresa vimos la necesidad de crear un aplicativo que nos permitiera hacer muchas cosas online, porque ya la presencialidad no es lo único, la presencialidad, ni tampoco lo más importante para las organizaciones; Para los psicólogos sigue siendo importante, porque poder observar al otro, poder observar el espacio de trabajo, poder observar la dinámica de trabajo, no es

lo mismo que solamente hacer un diagnóstico online (..) creamos un aplicativo que nos permite hacer diagnósticos, cualitativos y cuantitativos, mezclando los dos, para poder conservar esa particularidad nuestra que es el uno por uno, el poder hacer un, algo hecho a la medida de la organización y que no necesariamente se tenga que replicar en otras.

Así mismo, el sujeto #6 identifica sobre el tema:

La sensibilización al cliente del proceso de nosotros, cierto, nosotros tenemos un cliente final que son los socios de gestión humana en cada una de las compañías y a ellos se las hacía, se les hace, inclusive aun un poco, impersonal (...) pues como recibir las video entrevistas, porque se les hace pues como deshumanizador, cierto, no es lo mismo que te diga una plataforma te vamos a hacer una pregunta, tienes 60 segundos para que pienses que vas a responder y otros 60 segundos para responder, entonces a veces pues la queja más grande como de experiencia de parte del candidato, que no pude terminar de responder lo que quería decir, o hay personas que no tienen tanto manejo de estas herramientas ofimáticas y se quedan así en el video esperando a que los grabe y no dicen nada y ya después, son cosas que pasan normales en el proceso de adaptación de las personas que hacen parte de esto, pero se viene trabajando, y yo pensaría que hacia allá vamos.

El sujeto #1 identifica como uno de los retos la atención al detalle, “la publicación de las vacantes a veces es muy tediosa porque tienen que estar muy completa la información (...) porque tienes que cuidar demasiado bien, milimétricamente, los filtros, las cosas que pones, pero si yo creo que ese sería un reto súper grande”

Otra de las demandas que ha traído la cuarta revolución es actualizar los procesos en gestión humana, para el sujeto #7 “Las áreas de gestión humana son las más atrasadas en la actualización de gestión de datos”. Es claro que contamos con algunas de las habilidades blandas que demanda la cuarta revolución, pero en relación a la recursividad para la innovación y la flexibilidad cognitiva (Gómez, 2019) la formación del psicólogo se puede quedar corta. Así lo desarrolla el sujeto #4:

Para serte completamente honesto, la psicología no ha llegado ni a la tercera revolución industrial, realmente en la experiencia que yo he tenido, trabajo como psicólogo, el mundo ha cambiado, se ha modernizado, se han implementado nuevas tecnologías de la información, pero la psicología no va a la par de esas tecnologías de información, empezando por la formación que recibe el psicólogo

(...) Entonces yo no creo que la psicología, la practica psicológica haya sido muy impactada por avances tecnológicos creo que el mundo ha sido impactado por los avances tecnológicos, creo que nuestra practica se ve impactada, pero nosotros no hemos cambiado realmente la forma de hacer el trabajo acorde a los desarrollos tecnológicos que hay hoy en día.

El reto de la confiabilidad, también fue mencionado por los psicólogos, que se ve reflejado, por ejemplo, en el cambio de las pruebas psicométricas a entornos digitales, al respecto el sujeto #5 respondió:

Entonces digamos que de una manualidad que se hacía, y presencialidad, a un tema más online, más virtual, más de sistematizado, donde de pronto la persona, ya tiene que hacer, digamos unas respuestas, tiene que poner unas respuestas, que tienen un control mayor sobre la manipulación posible de las pruebas.

Y agrega:

Obviamente cada compañía tiene sus baterías de pruebas y hoy en día me imagino que, en las temporales, habrá todavía temporales que tiene el Wartegg, el 16 PF, y la gente va y las hacen, pero ya esas son pruebas proyectivas muy buenas, cuando no la manipulaban y no las sabían hacer, hoy en día tú te metes a google y te dice que dibujas en el campo 1, que dibujas en el campo 2. Entonces finalmente ya van perdiendo validez es porque ya no son tan naturales, sino que son más manipuladas.

Así mismo, el sujeto #3 aseguro:

Hoy todas las pruebas ya son digitales, y ¿generan consciencia? Eso al principio para el psicólogo eso era un susto, ¿hay la gente hará trampa?, no van a ser las respuestas de él, pero hoy las pruebas, tecnológicamente, gracias al apoyo de la tecnología logran ser mucho más confiables, y si alguien ayuda, obviamente sale y aparece que la prueba no es confiable, entonces mira como la tecnología va entrando a esta profesión y a esta línea de profundización que es la organizacional, como nos transforma y como nosotros también nos tenemos que transformarnos.

El sujeto #5 resalto dentro de los nuevos retos y demandas:

Sobre todo, el tema en el marketing, en el mercadeo, en darte a conocer. Hoy en día ya tu no vas a vender, porque vas y visitas a un cliente y le ofreces tu producto, tú tienes que estar todo el tiempo en redes, y eso para mí por ejemplo ha sido difícil, el manejo de redes, el tener una vida pública (...) entonces tu hoy es por redes que ofreces servicios, es por redes que das tips para que otros se

conecten y te conozcan y por ahí entonces se vayan encariñando con tu marca, tú tienes que enamorar a ese cliente.

Al respecto, el sujeto #2 agrego: “Vendernos de una forma atractiva al candidato (...) como llego a ellos y también, como hacer que mi propuesta sea atractiva para ellos y también entendiendo que sus necesidades y su forma de ver la empleabilidad hoy es diferente”

En relación, Jorge Cardona, gerente de LAP Technologies S.A afirma:

Una empresa sin página web es digitalmente inmadura, y este es un mal de muchas en Colombia. Que no exista una plataforma en Internet abierta a los consumidores es un problema para el crecimiento de las empresas pues, si antes lo principal era la fábrica, después su llegada al mercado y, por último, los distribuidores, hoy en día es el cliente el que manda todo el mercado.

Por último, una demanda fundamental que reconocen los psicólogos entrevistados es el trabajo interdisciplinar, el sujeto #8 lo describe así: “Yo pienso que la característica principal de un área de gestión humana es que sea interdisciplinaria, porque los seres humanos somos multidimensionales, entonces no hay como gestionar a las personas al interior de la organización si no es con un equipo interdisciplinario”

A lo que el sujeto #3 agrega:

Otra transformación que se da muy alta es para seleccionar las personas que queremos dentro de la organización tenemos que dominar el lenguaje tecnológico, ósea hoy por ejemplo que es nube, es que assure, que es devops, que es transformación digital, como se ve transformación digital, creo que eso de entrada para nosotros ya es un punto clave, que es por ejemplo power BI, que es managment 3.0, que es hoy agilísimo, ósea todo eso hace parte de transformación digital.

Como complemento el sujeto #4 identifico:

Entonces trabajo con un equipo, no es un equipo permanente, cada persona pues tiene una responsabilidad y se activa de acuerdo a las necesidades, pero es así, trabajo con ingenieros, con otra psicóloga, pamelá, que fue la persona que te ayudo a coordinar toda la reunión, pero es así, he trabajado con otras personas, de otras profesiones y de la misma profesión.

En relación a los retos éticos que derivan de la revolución 4.0 algunos sujetos identifican la impersonalidad que fue mencionada anteriormente y que ha aumentado en los procesos. Para el sujeto #1:

Que todo sea por internet, creo que se está perdiendo el contacto físico, pues físico en el sentido de yo sentarme con el otro, y de pronto eso hace que vos digas bueno, ya empieza esa persona a dejar de ser persona para vos, y se vuelve un número, cierto y creo que al ocurrir eso, ahí es donde corre o empieza a peligrar la misma ética, porque cuando vos empezas a ver al otro u otra que está ahí sentado como un número y no lo ves como una persona.

El sujeto #8 complementa:

Que lo tecnológico no saque lo humano de las organizaciones ósea que la tecnología no acabe con el área de gestión humana como tal, porque es que una cosa es que yo me apoye en la tecnología y otra cosa es que toda mi relación con las personas sea a través de la tecnología (...) vos podés diseñar la mejor encuesta, vos podés tener al alcance mil recursos tecnológicos para que la persona deje su opinión, pero escucharla, conversar con ella, eso no lo modifica absolutamente nada.

Ordoñez (2017) menciona la importancia de comprender las emociones ajenas en el contexto organizacional, pero con la llegada de la cuarta revolución se deben hacer cambios en el diseño de los puestos de trabajo para que se le pueda dar prioridad y no pase a ser algo poco personal y alejado de las subjetividades. Además, en el informe del foro económico mundial (2016), se fortalece la propuesta de entornos flexibles y no presenciales.

Otros sujetos identificaron como reto ético el manejo de la información y los datos, el entrevistado #5 contesto:

Hoy nos debemos curar en salud, siempre con todo el tema de manejo de datos con consentimientos, dándole a la persona que va a estar dándonos información la tranquilidad de cómo vamos a manejar tu confidencialmente su información y que siempre nos quede un respaldo de que el otro nos está dando un consentimiento para manejar su información.

A lo que el sujeto #4 agrega:

Cuáles son las medidas de control de seguridad, los protocolos que uno implementa para no acceder a datos que no debería de acceder (...) sobre el acceso y conservación de la información, quien tiene acceso a esa información, que se hace con ella.

Al respecto, Arellano (2017) menciona:

La transformación digital descansa en la falta de código ético, convirtiendo a la informática en el salvaje Oeste, aplicando códigos que no se saben leer y consecuencias que no se pueden controlar y donde la falta de gestión apropiada incorpora fuertes peligros e incertidumbres (...) La ley todavía no está preparada para los nuevos modelos de negocio, surgiendo las dificultades del carácter global que acompaña a este proceso. Y la seguridad es uno de los grandes problemas que se deben acometer.

Por otro lado, algunos entrevistados creen que los retos éticos no están ligados directamente a la cuarta revolución o al rol específico como psicólogos organizacionales, para algunos la tecnología puede haber visibilizado más estos retos que siempre han estado. Al respecto el sujeto # 3 afirmo:

La tecnología como facilita la vida, también permite que se puedan hackear, pues porque eso es hackear, procesos de otros, y manipularlos a su beneficio, pero hoy creo que puede pasar con la revolución tecnológica, como creo que pudo haber pasado en otro momento físico, cierto, porque yo creo que la revolución tecnológica trae consigo también lo físico, no lo desconoce, pero es más la persona, creo que son más los principios y valores.

A lo que el sujeto #6 agrega: “es un balance, ósea no puede haber una, ósea como endemoniar todas esas herramientas, pero tampoco alabarlas en exceso, siento que hay ciertos puntos en los cuales hay que hacer más ímpetu para ser más cuidadosos en la implementación”

Dentro de este objetivo se propuso identificar factores facilitadores y obstaculizadores para la integración del psicólogo a la cuarta revolución industrial. Al inicio se tuvo como hipótesis que la variable generacional podía hacer parte de estos factores, pero los sujetos no lo identificaron, al contrario, la mayoría señalaron que no encontraban factores obstaculizadores,

excepto por el sujeto #6 y #4, el primero señala: “Las ciencias humanas no proporcionan una formación para la recolección de datos”

El sujeto #4 respondió:

(...) en psicología ni siquiera hemos resuelto unos problemas básicos, para usted hablar de big data es que tiene que tener grandes cantidades de datos que son muy difíciles de procesar por un computador o con unos motores normales, en psicología ni siquiera hemos resultado el asunto de recolectar grandes bases de datos (...) , a mí no apporto en nada la formación psicológica para el interés en las tecnologías de información.

En relación a esto, el autor del artículo *¿Qué hace competente a un psicólogo?* Desarrolla la idea de los vacíos formativos en la psicología: “El principal obstáculo (...) actualmente es que hay una insuficiente evidencia empírica acerca del trabajo que realizan los psicólogos y de las demandas exigidas a los empleados en esta profesión” (Roe,2003) Lo que apoya el reto antes mencionado de la actualización de los procesos en gestión humana.

Como factores facilitadores el sujeto #6 sujeto identifico:

Yo creo que las ciencias humanas van a hacer algo completamente protagónico, hay unas competencias completamente necesarias en esta época de transición, uno como psicólogo, el contacto con las personas es constante y así mismo la sensibilización para que esta tecnología no llegue a ser tan disruptiva dentro de las organizaciones es completamente necesaria y nosotros desde las ciencias humanas tenemos un papel protagónico allí.

En adición, el sujeto #3 identifica que tener información del cerebro, saber cómo funciona y conocer diferentes teorías del aprendizaje es clave para que el psicólogo organizacional se sumerja en la cuarta revolución industrial, desde su servicio a los empleados y desde el mismo análisis de “habilidades y competencias que se da desde las ciencias humanas” En el reporte del foro económico mundial *The future of Jobs* (2016) se desarrolla la importancia de las aptitudes sociales, como la persuasión, la inteligencia emocional y la enseñanza de los demás que podrán tener una mayor demanda que las aptitudes técnicas estrechas (World economic fórum, 2016, p. 23)

Por último, como factor facilitador para la integración a la cuarta revolución, más allá de algo singular de la psicóloga, se encuentran el contexto empresarial y la formación por parte de estas, para el sujeto #5:

A medida que ha habido el cambio, las mismas compañías se han dado cuenta y han empezado a formar a su gente, para que se preparen para estos momentos actuales (...) existen las etapas de entrenamiento y formación donde también de acuerdo a la necesidad puntual que tenga la compañía, se van formando a los profesionales para que sepan manejar todo el sistema, entonces desde ahí siento que hay una facilidad.

Como complemento, el sujeto #7 afirmo:

Inclusive la gente que no es de mi generación, por ejemplo, yo me pongo a pensar en mis jefes, el dueño de la empresa y demás pues ha estado muy conectado, yo creo que ahí viene un factor importante que es el tipo de empresa que estas, es distinto, porque no será lo mismo una empresa de tecnología que trabaja con marketing digital, con vpo's, con un montón de herramientas tecnológicas a trabajar por ejemplo donde yo hice la práctica, pues yo creo que ahí la cosa se complejiza un poquito.

De acuerdo al análisis cuantitativo del foro económico mundial “sólo en los Estados Unidos, con una inversión total de 4.700 millones de dólares, el sector privado podría volver a capacitar al 25% de los trabajadores en los puestos de trabajo interrumpidos con un balance positivo de costo-beneficio” Además se ha abierto un debate sobre quien es el responsable de esta readaptación. “De acuerdo con nuestro Informe sobre la Fuerza Laboral Futura, dos de los tres gerentes del milenio y del gen-Z creen que debería ser la empresa. Y algunas empresas lo ven de la misma manera” (Kasriel, 2019).

Como parte de este objetivo se indago a los entrevistados acerca de las relaciones de los equipos de trabajo y la influencia de la inteligencia artificial, ya que este factor es pilar en la revolución 4.0, en palabras de Schwab (2016):

La inteligencia artificial (IA) está presente por doquier (...) ha logrado avances impresionantes, impulsada por el aumento exponencial de la potencia de cómputo y por la disponibilidad de grandes cantidades de datos, desde el software utilizado para descubrir nuevos fármacos hasta los algoritmos que predicen nuestros intereses culturales.

Y agrega:

Desde un amplio punto de vista social, uno de los efectos más relevantes (y más observables) de la digitalización es el surgimiento de la sociedad «centrada en el yo», un proceso de individualización y aparición de nuevas formas de pertenencia y comunidad. Al contrario de lo que sucedía en el pasado, la noción de «pertenencia» a una comunidad se define hoy más por intereses, valores individuales y proyectos personales que por el espacio (la comunidad), el trabajo y la familia” (pp.76-77)

Al respecto, el sujeto #6 agrega:

(La empresa) favorece mucho los entornos digitales, inclusive antes de que llegara la pandemia ya tenían un programa de teletrabajo (...) la presencialidad ya no es necesaria, entonces, mira que esto, yo creo que la pandemia lo que trajo fue una aceleración de la cuarta revolución industrial ya todos sabíamos para dónde íbamos, pero no todo el mundo estaba preparado, esto lo que trabajo fue “esto es enserio” vamos para allá obligados y yo creo que todo se aceleró debido a esto.

El sujeto #4 complemento:

Desde que yo salí de estudiar he trabajado virtualmente, solo tuve 1 o 2 años de experiencia de trabajo presencial, para mi realmente no ha implicado ningún cambio porque llevo toda la vida trabajando de la misma forma, todos por teletrabajo, entonces no ha habido mayor impacto. Desde ese punto de vista no ha habido cambio.

Con base en las consideraciones anteriores, se indaga sobre el impacto que ha generado la inteligencia artificial en los equipos de trabajo, desde la automatización y la robotización de algunos procesos y si esto ha llegado a modificar las dinámicas y relaciones interpersonales. En algunas empresas ya es una realidad, mientras que en otras todavía es un imaginario, al respecto el sujeto #1 comentó:

De pronto ayudaría en esas tareas tediosas, pues tareas que son demasiado mecánicas, pues hay que afiliarse a la caja de compensación, entonces eso es simplemente llenar una información en el portal de la caja de compensación, darle clic y ya, quedo listo o descargas el certificado y ya, eso fue todo, yo creo que un robot si facilitaría de pronto como esas cosas y daría espacio para que el psicólogo pudiera dedicarse más a las personas y a lo humano, pero también creo que sería difícil, porque si bien, no sé si tengo una visión muy idealista de la psicología, o me gusta verla así, yo soy psicóloga porque me gusta el contacto con las personas, porque me gusta hablar con la gente (...) y por más que intenten que un robot parezca un humano, creo que eso nunca se va a lograr.

Así mismo, el sujeto #2 agrego:

Entonces no es robotizar al hombre, sino humanizar al hombre para que sea más eficiente y puede agregarle más valor al proceso, entonces yo siento que nos tenemos que montar al tema de la automatización y de la robótica porque finalmente eso nos aporta y nos aumenta la capacidad de trabajo, digamos desde la parte humana, entonces yo dejo de hacer tareas operativas como citar, como hacer validaciones, en nuestras listas de control, porque eso lo hace el robot, mientras él hace eso, yo hago tareas que si son más de pensar, de analizar, de proponer, entonces de alguna forma nos aporta y nos disminuye esa carga operativa para que nuestra gestión, le pueda agregar más valor a nuestros procesos.

Haciendo énfasis en la automatización y robotización el sujeto #5 agrego:

Por ejemplo, el tema de reclutamiento podría moverse desde el psicólogo, desde un profesional y podría hacerlo una maquina con toda la información que puede ingresar un candidato en un formato de hoja de vida y que la maquina pues, lo mueva y haga filtros y saque información. No sé si llegue hasta el punto de una entrevista, pues no sé si llegue hasta allá, pero creo que si ya hay pasos grandes que si se está haciendo, y que las máquinas están tomando fuerza porque estamos buscando que el cliente tenga una respuesta rápida, porque el mismo agilísimo que hoy se vive en las organizaciones y tú lo viviste en tuya, hace que no se espera la respuesta, y obviamente una persona tiene un tiempo para procesar que una máquina de pronto puede hacer mucho más rápido que la persona. Entonces creo que sí.

Como complemento, el sujeto #3 identifico “en primera instancia habría susto por la estabilidad laboral (...) el reto más grande es llevar a los equipos a hacer cosas diferentes y que agreguen valor, diferente a lo que puede ser automático u operativo, cosas que el robot no se imagina, que es donde está la esencia de lo humano, la creatividad, la innovación”

Al respecto, la universidad de Valladolid (2018) identifica que “Más que un masivo desempleo tecnológico, lo que está produciendo ya la digitalización y la difusión de la robotización en la i40 es una reasignación o reconfiguración de tareas dentro de las ocupaciones” (p.17) y en relación a las expectativas en el equipo de trabajo el sujeto #5 agrega:

Todos estábamos a la expectativa, entonces no había tanta incredulidad, obviamente desde el sentimiento, si hay como cierta prevención de que una máquina, si tu estas en una situación de crisis (...) te contesta una máquina, no te va a dar la tranquilidad que te puede dar una persona (...). Entonces desde la emoción y el sentimiento no es lo mismo que puede hacer una maquina a una persona, desde ahí, y dependiendo de la situación, pero dese la respuesta y la gestión, creo que una maquina si puede ser más rápida, entonces hay los que sí están a favor, pero también están los que desde la emoción te van a decir, no, pero es que no es lo mismo.

Para el perfil de grandes compañías, los procesos automatizados y la robotización ya hacen parte de su diario vivir, aunque las áreas de gestión humana no han sido prioridad en estas actualizaciones, poco a poco se han ido desarrollando sistemas que permitan agilizar estos procesos operativos, al respecto el sujeto #7 comentó :“Gestión humana es diferente (...) digamos que es un área que yo siento aún está en esta empresa pues, muy quedada, en tecnología y a nivel de conocimiento (...) a nivel de herramientas en gestión humana podemos estar quedados”

Al respecto, el sujeto #6 agrego:

Cuando yo llegue todavía la compañía estaba como en un proceso muy artesanal, muy rudimentario, las entrevistas tomaban un tiempo, con los candidatos igualmente, no había pues un soporte tecnológico y demás pues como para poder hacerlo más amigable, y derivado de eso pues también incluyendo y haciendo una investigación de mercado con las demás empresas de aquí de Antioquia de cómo estaban trabajando nos encontramos con una plataforma que se llama magneto.

En relación, Delgado (2019), sostiene:

Las nuevas aplicaciones de las tecnologías y digitalización suelen ser verdaderos dolores de cabeza sobre todo a las nuevas organizaciones que todavía no han iniciado su adaptación a la nueva era.

Los tiempos y el futuro serán inciertos para las empresas cuyos procesos no interpreten el idioma actual de la digitalización.

Por otro lado, hay compañías que ya han asumido el reto de la digitalización, y reconocen la importancia de la gestión del talento humano para asumir las demandas de la cuarta revolución, en el informe “*se buscan personas: los robots las necesitan*” del grupo manpower (2019) se desarrolla esta idea:

Las empresas que están adoptando la digitalización están creciendo, y ese crecimiento está produciendo más y nuevos tipos de empleos. Esas organizaciones que están automatizando tareas y progresando en su transformación digital, también se encuentran más seguras de aumentar su número de empleados (p.3)

Para el entrevistado #6:

Para mí es algo completamente maravilloso (...) desde Summa trabajamos en un robot, el cual nosotros subimos los archivos a una carpeta, programamos en una carpeta compartido, un bot (...) el robot limpia las carpetas y lo sube a la plataforma que se tiene que subir que es de estados unidos que se llama file bound, allí suben todas la documentación organizada como debe ser, de no ser por la ayuda de ese robot, te digo, en una quincena que yo tenga quince ingresos, yo posiblemente me puedo gastar 1 día organizando la documentación de esos 15 ingresos y subiéndola (...) Algo que de pronto me requería a mí, me exigía a mí, de una hora, hora y medio, posiblemente ahora puede estar tomando no más de 10 minutos.

Y agrego “todas estas empresas que están de pronto a la vanguardia, que están articuladas a los retos de la cuarta revolución industrial, están apuntando es a eso, a tener una mejor experiencia y generar una mejor experiencia del servicio”

Así mismo, el sujeto #7 comento:

Porque realmente tu trabajo se vuelve muchísimo más enfocado, automatizar un proceso hace que las cosas tengan menos reprocesos, hace que tu gente entienda más rápido la cosa y pueda enfocarse en su gestión como tal, y no depender de un correo, que pasa con los procesos? que los procesos dependen de la gente y a nadie le interesa porque si no está pepita, no puedo contratar esa persona, mira que muchas cosas que se caen de atrás, entonces por ejemplo este aplicativo que se llama míster chispas, sin ese aplicativo no funcionamos literalmente.

El entrevistado #8 adiciono:

A mi equipo de trabajo le encanta, a veces ellos son los que me están pidiendo. si antes son ellos, porque son los que están, por ejemplo, la Community manager todo el tiempo es, en la página, tal cosa, vamos a hacer un webinar, vamos a hacer un podcast, y yo soy detrás de ella, usted diga y yo hago (...) la persona encargada de sistemas pues más todavía, porque me dice sistematicemos esto, sistematicemos aquello, y yo soy bueno pero que no se pierda la presencialidad, el contacto con la gente, muchas cosas se van automatizando más y allí es donde vamos a llegar.

Como tercer objetivo se planteó identificar las habilidades y fortalezas claves para desenvolverse como psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial.

Como se mencionó anteriormente la cuarta revolución industrial trae diferentes retos laborales y en especial para el psicólogo organizacional, por un lado, desde su formación como profesional y por el otro, su rol dentro de la organización que implica la gestión del talento a nivel general, en palabras de Santamaría (2017):

Los y las profesionales que analicen e intervengan en el empleo tienen ante sí un gran desafío. Por una parte, por lo inquietante que resultan los cambios que el momento actual dibuja y sus consecuencias para el empleo, en general, y para las personas trabajadoras, en particular; y por otra parte por las tareas que como profesionales van a tener que realizar y las competencias que van a tener que desarrollar.

En este orden de ideas, se indaga sobre las habilidades que el psicólogo organizacional debe poseer para desenvolverse e integrarse a los retos y demandas que tienen como origen la revolución 4.0. Las principales habilidades que se identificaron son presentadas en la *tabla 2*.

HABILIDAD	SUJETOS	RESULTADOS
Capacidad de adaptación	1,3, 5, Y 7	Los sujetos identificaron la capacidad de adaptarse al entorno de una forma muy rápida, con cero resistencia e incluyen la flexibilidad
Empatía	1, 2 y 6	Definen la empatía desde la comprensión hacia el otro, que permitirá articular la necesidad que se está atendiendo con la propuesta de la compañía.

Habilidades comunicativas	1, 2 y 7	Al seguir trabajando con las personas, la comunicación asertiva es principal, las habilidades de redacción, claridad, transmisión, escucha activa, entre otras. “
Innovación y creatividad	3 y 5	Crear y proponer mejoras, cambios y nuevas ideas. Ser recursivo
Flexibilidad	5 y 6	Los cambios se ven todos los días, la flexibilidad llevara a adaptarse fácilmente
Sentido común	2	Asociar muchas cosas en un mundo de conocimientos especializados
Liderazgo	3	Capacidad de liderazgo para ser mediador entre los empleados, la tecnología y las empresas
Uso de tecnologías de la información y más trabajo cuantitativo	4	Aprender a utilizar las tecnologías de información, necesitamos aprender lo básico que es como las puedo utilizar, entender unas cosas básicas de eso, como que es una interfaz gráfica, que es una base de datos, que tipo de bases de datos hay, que es el back end, el front end"
Capacidad de auto aprender (autodidacta)	6	Ser recursivo y tener iniciativa para aprender nuevos temas
Sensibilidad cultural		Comprender la globalización y la oportunidad de conocimiento que hay en otros idiomas y en profesionales de otras ciudades y países
Ser crítico	7	Capacidad de cuestionamiento.
Inteligencia emocional		Ser consciente de las emociones propias y formar en esta habilidad.
Análisis		Análisis propio y una actitud analítica frente a lo demás

El cuarto objetivo pretende identificar las herramientas tecnológicas propias de la cuarta revolución industrial que está usando en su rol como psicólogo organizacional.

Como se mencionó anteriormente, la llegada de la cuarta revolución industrial a las compañías colombianas y en especial a las áreas de gestión humana ha sido de forma

desequilibrada, pues mientras unas ya cuentan con inteligencia artificial y aplicaciones actualizadas, otras consideran como herramienta más preciada el correo electrónico.

Es preciso entonces, después de reconocer las habilidades que demanda la revolución 4.0 de los psicólogos, identificar cuales herramientas están facilitando cumplir el rol dentro de las organizaciones, pues como puntualiza Ramírez de Arellano (2017):

En definitiva, la adopción de herramientas digitales en los procesos productivos es susceptible de generar una serie de ahorros de tiempos y de liberación de recursos que se traducen en una mayor eficiencia y menores costes de producción. La consecuencia de dichas ganancias de eficiencia en el seno de las empresas redundan en el incremento de la productividad, condición esencial para mantener la competitividad en mercados abiertos. (p.16)

La herramienta que se identificó con más frecuencia fue los llamados ERP “Enterprise Resource Planning”, en español Planificación de Recursos Empresariales. Estos son un conjunto de sistemas de información que permite la integración de diferentes operaciones de una misma empresa (Aner, 2019) Para el sujeto #2:

Magneto permite reforzar dos temas, uno que es marca empleadora, y otro que es el tema del reclutamiento (...) Entonces digamos que primero, lo atraen desde una, su forma de atraer a sus candidatos es vendiendo la empresa de una forma positiva, desde todas las fortalezas que tiene, como se posiciona en el mercado, y ya no es necesario que yo busque al candidato, si no que los mismos candidatos nos van a buscar a nosotros. Y todo lo hacen por temas digitales, entonces pautas en google, en redes, en páginas de compra o venta online, en aplicaciones móviles, están muy fuertes en ese tema digital, que adicional también tiene un tema que es secundario con la administración de las hojas de vida, la automatización en él envió de los mensajes de texto, les puedo solicitar documentación con los mensajes de texto, citarlos al proceso con los mensajes de texto.

El entrevistado #3 también identifico esta herramienta:

Es indiscutible hoy aleja, que hay muchas cosas que se pueden hacer automatizadas, mira por ejemplo Magneto (...) ósea llamar ya es automático, validar los estudios ya es automático, entonces hay un montón de cosas que hacíamos nosotros antes de forma manual que ya hoy estamos tranquilas que son automáticas y son mucho más rápidas.

El sujeto #6 menciona:

Nosotros trabajamos de raíz con una, un complemento de SAP, no sé si conoces SAP, si es un ERP principalmente también tiene cobertura en temas de contabilidad y demás y es de los ERP más tradicionales en las compañías, y hay un complemento de SAP que se llama Succes factor, desde allí también de manejan convocatorias masivas.

Sin embargo, añadió:

Es una plataforma obsoleta, la interfaz no es amigable, de pronto de hace un poquito tedioso manejar las aplicaciones desde allí es por esto que se toma la decisión, pueden que haya unos diferenciales entre magneto y succes factor (...) magneto es una plataforma de búsqueda de empleo desde allí los candidatos tienen la posibilidad de incluir pues las convocatorias se incluyen en diferentes motores de búsqueda, tanto de google como de la web en general, cierto, entonces hay un reclutamiento mucho más masivo, y mucho más (...) así mismo, se acorto el tiempo de respuesta para posiciones que eran críticas en su cubrimiento debido a que la plataforma en ocasiones le solicita, en ocasiones no, siempre si uno lo valida permite que hayan unas video entrevistas, donde el rol del reclutador es pasivo, vos nada más revisas la video entrevista, miras que de pronto de lo que te están diciendo allí te sirve para el rol, desde allí mismo poder descalificar sin necesidad de entrar a un candidato a un proceso completo y tener una respuesta mucho más acertada en los procesos.

Y de forma general, el sujeto #5 comento:

Manejar esos ERP, que muchas empresas no lo incluyen en gestión humana por el costo, pero si lo incluyen desde otros procesos, creo que eso ha facilitado muchísimo (...) se usa mucho en tecnología, sobre todo en tecnología las empresas hacen grandes inversiones para tecnología, para manejar bases de datos, toda la información de los clientes, productos, el tema de rotación de productos, de inventarios, ahí se maneja mucho, pero esos ERPs tienen módulos de gestión humana.

Por otro lado, en relación a las comunicaciones, Whatsapp, aunque es informal, se identifica como una aplicación que apoya el contacto entre los empleados y porque no, personas externas que se encuentran en procesos de la compañía. Al ser mensajería instantánea permite responder rápido y en cualquier lugar donde se encuentre. Para el sujeto #1:

WhatsApp aunque no es un medio muy formal, también ayuda y facilita esas cosas, porque WhatsApp como te queda todo guardado en una conversación, lo ideal es que desde que sea laboral le podas hacer un back up, entonces es una comunicación inmediata, totalmente fluida, te va a permitir también que vos también estés en constante comunicación con esa persona que de pronto no tienes al lado y no te da tiempo de ir a buscarlo porque estás haciendo otra cosa que tiene que

ser ya, porque en las organizaciones muchas veces es eso, lo inmediato, y te tienes que poner a hacer lo inmediato.

Del mismo modo, el sujeto #2 comentó:

Whatsapp en el proceso de selección no es un medio de comunicación oficial, pero nosotros si lo utilizamos desde nuestros celulares personales para comunicarnos con algunos candidatos que de pronto, cargos o rangos un poquito más altos que de pronto la comunicación no es tan fácil porque están en reuniones, porque no pueden contestar.

Por otro lado, en relación al correo electrónico se encuentran dos herramientas, Outlook y Gmail, cada uno es defendido de acuerdo a las herramientas adicionales que ofrece el paquete, sea Microsoft o google, entre ellos la oportunidad de tener reuniones en tiempo real, en relación al primero, el sujeto #1 expreso:

Nosotros manejamos el correo por Outlook, también, ósea es básico porque Outlook tiene demasiadas herramientas que te ayudan, entonces está el calendario para agendar las citas, esta, pues tiene mil cosas que te ayudan muchísimo, y me parece mucho más completo que por ejemplo el portal de Gmail, porque Outlook finalmente es de office, y todos estamos más familiarizados con office y sabemos manejar Word a la perfección y eso es como trabajar en Word prácticamente.

Del mismo modo, el sujeto #3 agrego:

Microsoft teams me parece súper brutal, ósea eso que tenemos hoy es como separar una salita, si me entiendes. Ósea es separar una salita para conversar, además que te permite subir documentos, hacer planeación de equipo, entonces Microsoft teams me parece súper potente.

Por otro lado, en relación al paquete de google, el sujeto #4 respondió:

Las tecnologías ofimáticas de google, que marcaron una revolución hace una década ahora todo el mundo habla de google docs, y los googles slide y todo eso, pero hace más de diez años y yo empecé a trabajar con esto, pues casi nadie hablaba de estas cosas, todo el mundo pensaba en, yo cojo un documento, se lo mando a alguien, nadie entendía, de que todo el mundo podría entrar a un mismo documento para editarlo, para mi definitivamente esas herramientas son supremamente importantes, además de eso, por la utilidad que dan, porque le ayudan a uno a entender las lógicas detrás de ese mundo.

El sujeto #5 agrego:

El Outlook yo creo que esta ya dado a recoger, creo que muy pocas, no sé, empresas, lo siguen manejando, creo que ya Gmail ha facilitado ya mucho, por drive, con el tema de hang outs por las reuniones, por el tema del calendario para las citas, bueno hay una facilidad muy grande.

En adición, el entrevistado #7 expreso: “Todo el paquete de google, en drive podés hacer cosas en conjunto sin ningún problema, pues obviamente meet, pero no, pues hay cosas muy de empresa, por ejemplo, Tars, el área que te digo de tecnología, junto a ellos estuvimos desarrollando algo que se llama RQ”

Las redes sociales también son una herramienta que facilita la gestión del psicólogo organizacional, específicamente para aquellos que se dedican a la selección y reclutamiento de personal. Las empresas con gran capacidad económica, como se mencionó anteriormente, tienen la oportunidad de trabajar con los ERPs, que funcionan como intermediarios para esta actividad, pero para las otras empresas, estas redes y sus herramientas como filtros boléanos, permiten difundir sus vacantes, conseguir hojas de vida y suministrar información de gran relevancia.

Al respecto, el sujeto # 5 comento:

Es muy distinto aleja y eso debe quedar claro, de acuerdo al tipo de compañía. Si hablamos por ejemplo de los clientes que yo tengo hoy, que son compañías pequeñas y familiares, ahí son muy tradicionales y se vive mucho en la antigua porque no tienen todavía el soporte económico para poder invertir en una tecnología, como puede invertir hoy un grupo sura o grupo nutresa, o incluso grupo éxito, que son compañías mucho más grandes y han avanzado mucho.

Sobre las herramientas, el sujeto #2 identifico:

LinkedIn, además de ser una red social para empleo (...) tienes la oportunidad de que muchos reclutadores de muchas empresas lo puedan ver o a si tu no sean reclutadores, personas de otras empresas y necesitan tu perfil, pueden acceder a tu perfil sin necesidad de generarte un costo, pero a nivel de compañía, también linkedin ofrece un perfil adicional, un perfil corporativo, donde nosotros como reclutadores, como analistas de selección tenemos acceso de muchas hojas de vida, y tenemos la posibilidad, no solo de publicar imágenes con ofertas de empleo, si no de publicar botoncitos con ofertas de empleo propios de tuya a los cuales van a tener acceso muchas personas que están inscritas en la red, y además porque es una red que no es tan del común, sino que utilizan perfiles o personas más de perfiles corporativos, con cargos más ejecutivos, que finalmente para temas de liderazgo, directos, jefaturas y demás nos han generado muy buenos resultados, adicional, porque no solo nos permite que la persona se postule, sino de nosotros encontrarlos, porque tienen

filtros muy chéveres, ellos tienen una opción que se llama filtros boléanos, donde uno con ciertas palabras claves que la herramienta le genera a uno, puede llegar a candidatos con perfiles específicos.

Los Devops fueron mencionados como una herramienta clave, para el sujeto #3:

Es una herramienta, además de aplicativo, es toda una metodología que nace desde lo digital y que permite hacer muy buena planeación de los logros de los equipos (...) devops es una plataforma donde los equipos van subiendo las ganancias que van teniendo, ósea van mostrando los resultados, entonces cuando otro equipo coge, va viendo en que van y eso que, ellos entonces en que van trabajando.

Una herramienta relacionada fue mencionada por el entrevistado #7:

Tars, el área que te digo de tecnología, junto a ellos estuvimos desarrollando algo que se llama RQ, que es para volver, no sé si sabes un poquito del tema, de planificación, la idea es volver tus procesos y tu trabajo un juego (...) que, si tú tienes que hacer ventas, pues vas subiendo de nivel, es como un jueguito literal, puedes competir con tus compañeros, mandarles retos, todo desde tu celular.

Algunas organizaciones y psicólogos han visto la posibilidad de crear aplicativos propios, gracias a la alta demanda de tecnología que se ha iniciado en temas de evaluación y medición y que anteriormente se debían aplicar programas exteriores, pues Colombia no contaba con pruebas o aplicativos contextualizados, además de que algunos de estos aplicativos, no cuentan con la participación de psicólogos. En respuesta, el sujeto #4 comentó:

Entonces, realmente la incursión mía en el mundo de la tecnología tiene que ver con la posibilidad de automatizar muchas tareas repetitivas (...) que puede hacer una máquina, y que se puede hacer de una forma automática, si los psicólogos no avanzamos con relación a eso, otras profesiones van a abarcar el vacío que nosotros estamos dejando, y eso se está viendo porque ya hay ingenieros, ya hay administradores que desarrollan aplicativos por ejemplo para hacer una lectura automática para un proceso de selección.

Además, agregó:

Yo soy fundador y director de mi propia empresa de consultoría, nosotros lo que hacemos, como te digo, desarrollamos un aplicativo, eso es lo que le vendemos a las empresas para que hagan diferentes evaluaciones y diagnósticos empresariales y a partir de esos datos pues tomen decisiones en función de

lo que están evaluando e intentando entender (...) eso hace parte de lo que es el concepto de la cuarta revolución industrial que es tener dispositivos de captura de datos, que capturan gran cantidad de datos.

Así mismo, el sujeto #8 respondió:

De hecho dentro de mi empresa vimos la necesidad de crear un aplicativo que nos permitiera hacer muchas cosas online (...) entonces la empresa crea la matriz de evaluadores, porque es con metodología 360, nosotros le enviamos el video de capacitación para que capaciten a las personas en que es la evaluación de competencias y cómo se hace a través del aplicativo nuestro, nos envían la base de datos con la matriz de evaluadores y las competencias y una persona de mi equipo que es psicóloga las sube al aplicativo, diseña la evaluación y el aplicativo envía los correos electrónicos, cada persona responde la evaluación y eso llega al aplicativo y esta persona que es psicóloga administra el aplicativo.

En relación al manejo de datos, el sujeto #6 considera infaltable el manejo de Excel:

El manejo de datos (...) yo creería que Excel, pues como por ponerlo en un programa puntual (...) yo nunca pensé que el Excel fuera a ser una herramienta tan poderosa para nosotros igualmente (...) pero si es de pronto apoyarse uno con herramientas como power BI, algunos otros softwares que favorecen una analítica juiciosa de los datos.

Y el sujeto #4 agregó:

Excel, necesitamos aprender a utilizar las tecnologías de información, necesitamos aprender lo básico que es como las puedo utilizar (...) Si tú estás haciendo un proceso de selección de una microempresa, seguramente no tiene muchos recursos para instalar tecnología para sus procesos, pero si el psicólogo sabe por ejemplo, como estructuras una base de datos, crear un formulario para capturar información, sin que la empresa tenga que invertir mucho dinero, puede comenzar a automatizar los procesos.

Por último, el sujeto #8 menciona herramientas generales que facilitan la comunicación masiva:

La Community manager todo el tiempo es, en la página, tal cosa, vamos a hacer un webinar (...) hicimos, fue un webinar, hicimos un podcast y se los enviamos a cantidad de personas y también lo subimos a la página de la empresa, ósea tratamos de movernos y de estar generando conocimiento, entonces hicimos un videíto sobre lo que es evaluación de desempeño y lo vamos subiendo a la página, también escribimos artículos que vamos poniendo ahí.

Por último, se dirigió la conversación al rol del psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial. Aquí se encuentra una discusión importante, pues el rol puede ser interpretado desde dos puntos, como se percibe, es decir, el punto de vista subjetivo sobre cómo se supone que debemos actuar en una situación dada, o desde las expectativas, que es la forma en la que los demás creen que alguien debería actuar en una situación determinada (Robbins & Judge, 2013, pp.277-278)

Los entrevistados fueron más allá de unas funciones o un cargo específico dentro de las diferentes áreas a las que pertenecen, y asumieron esta pregunta desde los dos puntos antes mencionados, desarrollando ideas que van de acuerdo a las demandas de la revolución 4.0, pero no que han cambiado disruptivamente al rol del psicólogo en la historia.

Algunos entrevistados sostuvieron la tesis del autor Mateu, al ver el psicólogo organizacional dentro de la empresa como un mediador, así lo sostuvo el sujeto #1:

Yo creo que el psicólogo dentro de la cuarta revolución industrial si es más como un mediador, porque inevitablemente, eso va a estar dentro de la empresa, y vos no podés decir hay no “no voy a trabajar con herramientas tecnológicas” no porque es que en el mundo actual todo es por medio de herramientas tecnológicas pero el psicólogo es como esa persona que va a mediar la relación entre lo tecnológico y los seres humanos como de pronto velar porque no se pierda lo humano.

Así mismo, el sujeto #3 comento:

Sí, es que yo creo que nosotros somos gestores de cambio, entonces entramos a ser mediadores (...) es un rol dinamizador es un rol incluyente, que permite que a través de plataformas digitales se puedan incluir muchas personas. Mira es que nosotros como psicólogos estamos normalmente en las áreas de gestión humana, entonces desde ahí somos supremamente líderes.

El sujeto #8 hace alusión al rol del psicólogo como un puente:

Yo pienso que en cualquier revolución, primera, segunda, tercera o cuarta, el rol del psicólogo organizacional es ser puente dentro de la organización, que facilite los procesos, que facilite la comunicación, que facilite la toma de decisiones, que facilite la resolución de conflictos, ese debería ser el rol del psicólogo en la organización, ser un puente que se tiene entre las partes, o las partes en conflicto, o las partes en interacción y que nunca tome partido, que nunca escoja ninguna orilla, que siempre sea puente.

El sujeto #6 lo desarrolla como un rol humanizador:

Nosotros tenemos un papel fundamental y al nosotros trabajar siempre con la gente creo que ese rol nunca se va a perder, cierto, el diferencial que nosotros podemos dar y el papel fundamental que nosotros podemos jugar en esta era de transición y transformación es humanizar más, humanizar más el trabajo, humanizar más las teorías de la administración que poco o nada se habían centrado en concebir a una persona como algo intangible cierto, nosotros no somos un activo como un computador que quizás las empresas pueden concebir.

En la misma línea, el entrevistado #7 comento “yo siento que el psicólogo ahora, debemos ser demasiado conscientes de lo que pasa socialmente”, y agrego:

Algo importante que tiene que tener en cuenta el psicólogo para la cuarta revolución industrial es ser consiente que se va a enfrentar a un mundo que sigue cambiando, todos somos transformaciones, nosotros, tanto nosotros como especie tanto el mundo como organización, y las instituciones se siguen transformando y yo que voy a hacer con esa transformación, éticamente cual va a ser el papel que yo asuma, a quedarme creyendo que gestión humana que solo apoya y es un área transversal que ayuda o que gestión humana que prácticamente de esa área depende la empresa, que una persona esté bien, de la permanencia de una persona, de la contratación de una persona.

Para el sujeto #2 el rol no ha cambiado, se ha ampliado:

Nosotros en este momento, y yo creo que siempre, pues yo siento que el proceso de selección y el psicólogo de selección es determinante dentro de todo ese flujo de procesos a nivel organizacional (...) debemos estarnos actualizando, montándonos en las nuevas tecnologías, porque finalmente si nos quedamos con lo tradicional no seremos tan efectivos en esta atracción de candidatos y en esa evaluación de candidatos, que hay que hacer las cosas diferentes dentro del proceso de selección, de cómo evaluó las competencias, de que ejercicios puedo utilizar dentro de los diferentes procesos de selección, también de que tenemos que abrirnos la mente, porque no nos podemos quedar con el perfil tradicional sino que ya tenemos otras generaciones, como los milenillas, cuyas necesidades son diferentes y tenemos que entender eso, digamos que esas necesidad diferentes no pueden ser para nosotros un motivo de descarte.

Adicionalmente, el entrevistado #5, define al psicólogo organizacional como un aliado estratégico:

Ósea el rol del psicólogo en las organizaciones es el aliado estratégico de las áreas, ¿por qué estratégico? Porque es el que debe ayudar a ese otro a tener todas las ideas para que puedan gestionar ese equipo y darle como toda la claridad, el norte, las herramientas, los insumos, para que ese otro administre su gente.

Y agregó:

No el hacedor, no, yo creo que ya ese psicólogo, ese rol de ese psicólogo que, hacia todo, que, hacia entonces los descargos, que, hacia los despidos, que solo era el único que decidía en los procesos de selección, ya está mandado a recoger, ahora ya todo debe estar integrado, entonces es un proceso donde el psicólogo acompaña a ese jefe para que también haga su entrevista, tome decisiones, porque finalmente esa persona va a estar el 100% al lado del otro, no del psicólogo.

Por último, el sujeto #4 no identificó un rol específico para el contexto de la cuarta revolución industrial, en sus palabras:

Yo creo que está por descubrir, lo que necesitamos es que estas discusiones se empiezan a tener, lo que necesitamos es que empecemos a demandar de nuestras instituciones de formación otro tipo de conocimiento (...) pero hablar de un rol en este momento es supremamente complicado, un psicólogo puede ayudar desde el diseño de interfaces gráficas, ni siquiera a trabajar con tecnologías, si no que un psicólogo podría hasta diseñar, ayudar a diseñar interfaces gráficas, eso es un conocimiento que se llama ergonomía cognitiva, los psicólogos no hemos trabajado mucho allí.

Y agregó:

Pero como te digo, yo creo que esa no debe ser la discusión en este momento, porque usted que rol puede desempeñar si ni siquiera tiene el conocimiento, las habilidades para desempeñar ese rol. No vamos a desempeñar ninguno rol si no resolvemos el primer problema y ese primer problema tiene que ver con la educación, tenemos que aprender de otras cosas y tenemos que interactuar con otras profesiones para poder resolver esos problemas.

En este apartado se realizó un análisis de las respuestas de los sujetos en relación a las variables y conceptos presentados al inicio. Se puede observar como el rol del psicólogo organizacional evidentemente se ha visto impregnado por la llegada de la cuarta revolución y esta ha demandado un sin número de habilidades tanto técnicas como blandas que aún se están descubriendo, pero que se están identificado en el camino y se está intentando formar con apoyo de las empresas a los mismos psicólogos y a otros profesionales.

Los psicólogos que se desenvuelven en los contextos organizacionales a través de la historia han sido más reconocidos desde el área administrativa que desde lo clínico y la salud. La llegada de la inteligencia artificial, la robotización, el big data y otros factores claves de la revolución 4.0 pueden determinar si el psicólogo seguirá por una línea de eficiencia costo/beneficio en relación al personal, que se hundiría más en lo industrial, o aprovecharan estas herramientas para enfocarse en la salud mental, el bienestar y la gestión del conocimiento de los empleados, lo cual podría ser un factor diferenciador en las nuevas movilizaciones organizacionales.

Conclusiones

Esta investigación explora el rol del psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial, tomando como muestra psicólogos organizacionales de algunas empresas de la ciudad de Medellín, identificando el cambio que se ha percibido en el mundo laboral y en el rol del psicólogo a raíz de la llegada de la revolución 4.0, así como las nuevas demandas que tiene este profesional, también se identificaron las habilidades y fortalezas claves para desenvolverse como psicólogo en este contexto y por ultimo las herramientas tecnológicas propias de la cuarta revolución industrial que están siendo usadas por el psicólogo organizacional. A continuación, se presentarán las conclusiones obtenidas, que permiten dar respuesta a los objetivos propuestos.

Como se ha expuesto a lo largo de este trabajo de grado, si bien la cuarta revolución está trayendo un sin número de avances, las pautas de consumo, producción y empleo creadas por ella también plantean grandes desafíos que requieren una adaptación proactiva por parte de las empresas, los gobiernos y los particulares. El crecimiento del empleo, pero las inestabilidades

de aptitudes hacen que la mayoría de empresas se estén enfrentando en la actualidad a importantes desafíos de contratación y a la escasez de talentos (Fórum, 2016, p.V) Esta realidad fue confirmada por la totalidad de los entrevistados, pues son conscientes de los grandes cambios o transformaciones que se están dando y los que vienen para el mundo laboral y su rol dentro de las compañías, además del vacío formativo que existe, no solo en otras profesiones, sino en la misma psicología.

Entre las limitaciones encontradas en el estudio está la apropiación del contexto de la cuarta revolución industrial, pues algunos psicólogos, aunque habían escuchado del cambio revolucionario, lo relacionaban simplemente a innovaciones tecnológicas, uso de herramientas digitales o automatización, cuando en realidad, esta última, viene desde el siglo XVIII con la creación del telar. La revolución 4.0 abarca la masificación de temas como la inteligencia artificial (IA), la robótica, el internet de las cosas (IoT), los vehículos autónomos, la impresión 3D, la nanotecnología, la biotecnología, la ciencia de materiales, el almacenamiento de energía y la computación cuántica, por nombrar algunos (Schwab, 2016, p.8) y es aquí donde reside una cadena de desactualización por parte de las áreas de gestión humana.

La pandemia originada por el covid-19, por otro lado, impregno en gran medida las respuestas brindadas por los entrevistados, ya que la quinta parte de las entrevistas se realizó virtual debido a la contingencia. Se observó entonces que las respuestas estuvieron acomodadas al tema de pandemia, más allá de hacer un análisis de la cotidianidad de su rol en las compañías.

Por otro lado, fue interesante encontrar que, aunque la generación fue una variable tenida en cuenta para la selección de los participantes, en sus respuestas no se encontraron diferencias significativas, quiere decir que, aunque las nuevas generaciones tengan lo que se llama habilidades técnicas digitales:

“El desarrollo de estas tecnologías demanda diferentes habilidades en la formación personal y profesional del hombre moderno. La comunicación a través de medios sincrónicos (chat y Messenger) y asincrónicos (foros y correos) utilizados en entornos laborales y sociales, requiere habilidades como acceder, buscar, seleccionar, sintetizar y comunicar información, así como inferir, interpretar y deducir significados y símbolos” (Flores, 2012, p.9)

Es en estas habilidades, que las generaciones X y Babyboomers pueden tener ventaja. Por lo tanto, todos los entrevistados mostraron una fuerte tendencia a la adaptación a los

entornos digitales, sin importar su edad y resaltando la proactividad de aquellos que no nacieron con las nuevas tecnologías, pero que han asumido el reto y le sacan el mejor provecho para su rol como psicólogo organizacional.

Dentro de los retos y las demandas originadas por la cuarta revolución industrial se encontró una tendencia al trabajo interdisciplinar. La ampliación de estas tecnologías ha conllevado a conocimientos específicos y dinámicos, poco probables que posea un solo profesional, es por esto que algunas empresas han optado por una reestructuración metodológica del trabajo, dejando a un lado las jerarquías tradicionales y movilizándose hacia redes de equipos que respondan a un trabajo más creativo hecho por grupos de trabajo pequeños, diversos, que se conectan unos con otros de maneras novedosas. (Hagel & otros, 2017, p.40)

Por lo tanto, el psicólogo al tener un rol transversal a la compañía, maneja una integración de diferentes lenguajes y conocimientos para evaluar y desarrollar esas habilidades, actitudes y conocimientos en el nivel más alto posible.

El rol del psicólogo organizacional en el contexto de la cuarta revolución industrial es reconocido por los participantes de este estudio como un rol fundamental en las compañías, pues puede ser mediador entre muchos factores, anteriormente entre el trabajador y el modelo de producción y actualmente se ha ampliado (sin dejar a un lado este tema) a ser mediador entre el empleado, su bienestar y salud mental, por un lado, y la tecnología, la robotización y en si el nuevo esquema por otro. Es aquí donde se confirma que la propuesta de Mateus, hecha en 1994 aun es vigente.

Además, se hace una invitación a descubrir nuevos roles, nuevas participaciones dentro de todos los dinamismos que está trayendo esta revolución. Temas como la evaluación, el análisis de datos demográficos, de salud y seguridad en el trabajo, el diseño de interfaces gráficas y porque no, la experiencia del usuario en relación a procesos de selección, son algunos de los campos que están adquiriendo importancia y donde el psicólogo podría aportar.

También se resaltó por parte de los entrevistados la importancia de generar estos espacios de discusión en la psicología y en especial en los campos organizacionales y de gestión humana, pues los profesionales psicólogos de estas áreas podrían aportar en diferentes líneas a los avances tecnológicos que tienen como objetivo el estudio de la mente humana para diferentes

aplicaciones, pero algunos se han aferrado a discusiones bizantinas o se han dejado llevar por los fines administrativos dejando a un lado el factor diferenciador de la formación psicológica.

Por último, se hace una invitación a evaluar el concepto de cuarta revolución industrial. El psicólogo ya pasó por la etapa histórica de la industrialización, donde ejerció un papel importante en la implantación de técnicas para la producción de masas y demás, después, se dio un gran paso a la gestión humana, reconociendo el empleado como sujeto biopsicosocial y sujeto de derechos. Está en sus manos defender este avance y seguir formando una posición crítica frente a la producción y administración de recursos, reconociendo la actividad laboral como parte fundamental del proyecto de vida personal de los seres humanos.

Referencias

- Aner. (2019). Aner. Retrieved from <https://www.aner.com/que-es-un-erp.html>
- Álvarez, H. (2018). El fracaso social de la empresa y la búsqueda de un camino a la cuarta revolución industrial. *Revista de la agrupación joven iberoamericana de contabilidad y administración de empresa*, 196-229.
- Álvarez, L., Estrella, B., & Rosas, S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento. *Podium*, 79-90.
- Arellano, C. R. (2017). *La Digitalización y la Industria 4.0*. Madrid: Secretaría de Estrategias Industriales.
- Banco internacional de reconstrucción y fomento. (2019). Banco mundial. Obtenido de <http://documents1.worldbank.org/curated/en/636921541603308555/pdf/WDR2019-Overview-Spanish.pdf>
- Blasco, R. D. (2004). Reclutamiento y selección de personal: viejo y nuevo rol del psicólogo. *Psicología Organizações e Trabalho*, 91-122.
- Cajide, J., Porto, A., Abeal, C., Barreiro, F., Zamora, E., Expósito, A., & Mosteiro, J. (2002). Competencias adquiridas en la universidad y habilidades requeridas por los empresarios. *Revista de investigación educativa*, 449-467.
- Cárdenas, S. S. (2007). *Psicología del trabajo y de las organizaciones: estados del arte, retos y desafíos en América Latina*. Universidad de Guadalajara. p.6
- Cornejo, M. & Salas, N. (2010). Rigor y Calidad Metodológicos: Un Reto a la Investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas*. 10. 12-34. [10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144](https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144)
- Davenport, t.h. (1994): "The Coming Soon: The CKO", *InformationWeek*, September 5.
- Delgado, J. A. (2019, febrero 28). Motivación, investigación y emprendimiento. Retrieved from <https://lindsayrangel.com/gestion-del-talento-humano-en-la-era-digital/>

Díaz, J. B. (16 de enero de 2019). Empleo. Obtenido de <https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/asi-arranca-el-2019-en-materia-laboral-informe-de-tendencias-de>

Enciso, E., & Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta colombiana de psicología*, 5-22.

Esteve, E. (25 de junio de 2019). Dirección de empresas Such. Obtenido de <https://blog.uchceu.es/direccion-de-empresas/la-tercera-revolucion-industrial/>

World economic forum (2016). The future of Jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution. The future of Jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution, (pág. 21).

Giraldo, O. C. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. *Tendencias*, 140-163.

González, Mauricio & González, Ingrid & Vicencio, Karol. (2014). Descripción del rol auto percibido del psicólogo y sus implicancias en los procesos de formación de pregrado. *Psicoperspectivas*. 13. 108-120. 10.5027/psicoperspectivas-Vol13-Issue1-fulltext-296.

González-Páramo, J. M. (2017). Cuarta revolución industrial, empleo y estado de bienestar. Cuarta revolución industrial, empleo y estado de bienestar (págs. 1-27). Madrid: Real Academia de las Ciencias Morales y Políticas.

Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

Hagel, J., Schwartz, J., & Bersin, J. (2017). Navegando en el futuro del trabajo. Reino unido: Deloitte review.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Innpulsa. (2017). El cliente también manda en la era digital. INNpulsa conversación, (p. 10). Colombia.

Krantz, J., & Maltz, M. (2009). un marco para la consultoría del rol organizacional. En M. S. Eduardo Acuña, coaching: análisis del rol organizacional (pág. 102). Santiago de Chile: universitaria.

Kasriel, S. (2019). A new generation of young managers is reshaping how we work. Fast Company

Lewis, M., Sycara, K., & Walke, P. (2018). The Role of Trust in Human-Robot Interaction. Foundations of Trusted Autonomy, 135-159.

M.Peiró, J., & Ripoll, P. (1999). Psicología de las organizaciones: cambios recientes, retos y perspectivas. Revista de psicología general y aplicada, 169-176.

Macías, A. M., & Vidal, A. A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. Revista cubana de psicología, 262-272.

Man Power Group. (2019). Se buscan personas: Los robots las necesitan. Mexico y centroamerica: Manpower.

Martin, S. (2009). A New Day for Practice. Monitor Staff, 40(7), 1-18

Mateu, M. (1994). El psicólogo en la empresa. Anuario de psicología, 219-233.

Montaño Hirose, L. (2004). Los estudios organizacionales en México. México: Universidad Autónoma metropolitana, Universidad de occidente.

Monje, C.(2011) Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guia didáctica. Universidad Surcolombiana. Neiva.

Muchinsky, P. M. (2000). Psicología aplicada al trabajo. Madrid: S.A Ediciones paraninfo. 6

Ordoñez, E. (27 de septiembre de 2017). World economic forum. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2017/09/la-inteligencia-emocional-sera-la-base-del-exito-laboral-en-el-futuro>

Organización (2018). Recuperado de Enciclopedia Económica (<https://enciclopediaeconomica.com/organizacion/>).

Pernías, P. A. (2017). Nuevos empleos, nuevas habilidades ¿estamos preparando el talento para la cuarta revolución industrial? *La economía digital en España*, 59-71.

Presidencia Republicana Dominicana. (2019). Observatorio de políticas sociales y desarrollo. Obtenido de <http://enfocesocial.gob.do/seguimientos/infograf%C3%ADas-ods/>

Pugliano, J. (2017). *The robots are coming*. Estados Unidos: Ulysses press.

Ramírez, A. M. (27 de febrero de 2016). Las cuatro revoluciones industriales y el progreso. Confidencial.

Rincón, E. A., Ruiz, E. L., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M. C., Gómez, M. T., . . . Páez, Á. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Psicoespacios: Revista virtual de la Institución Universitaria de Envigado*, 409-425.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.

Roe, R. (2003). ¿Qué hace competente a un psicólogo? *Papeles del psicólogo*, 1-12.

Roel, V. (1998). *La tercera revolución industrial y la era del conocimiento*. Lima: Fondo editorial UNMSM.

Rose, G. (2016). *The Fourth Industrial Revolution: A Davos reader*. Nueva York: Council on Foreign Relation.

Rosenbaum, E. (3 de Abril de 2019). IBM artificial intelligence can predict with 95% accuracy which workers are about to quit their job. CNBC

Santamaría, E. (28 de Abril de 2017). Blog dels Estudis de psicologia i Ciències de l'educació. Obtenido de <http://epce.blogs.uoc.edu/es/2017/04/28/cuarta-revolucion-industrial-robotica-y-futuro-empl>

Solf Zárate, A. (2017). El psicólogo organizacional como facilitador del aprendizaje: su rol principal. *Avances En Psicología*, 22(1), 29-48. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2014.v22n1.271>

Schwab, K. (2015). *The Fourth Industrial Revolution. What It Means and How to Respond*. Foreign Affairs.

Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Cambridge: Debate.

Valencia, A. G. (13 de Febrero de 2019). Universidad Eafit. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/noticias/agenciadenoticias/2019/habilidades-para-ser-empleado-en-la-cuarta-revolucion-industrial>

Vélez, S., Méndez, V., & Vergas, L. (2016). Familia, Capital humano y psicología industrial/organizacional. revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology (IJP), 433-440.

UGT Castilla y León . (2018). Efectos e implicaciones de la transformación digital. Valladolid: Universidad de Valladolid.

Zupiria Gorostidi, X. (2000). Relación enfermo-profesional de la salud. España: Universidad del País vasco.