



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1272>

Ciencias de la educación

Artículo de revisión

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

Organizational psychology in times of the pandemic COVID-19

Psicologia organizacional em tempos da pandemia COVID-19

Israel Esteban Briones-Jácome ^I
israel.briones@inclusion.gob.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9453-3606>

***Recibido:** 11 de junio de 2020 ***Aceptado:** 25 de junio de 2020 *** Publicado:** 18 de julio de 2020

- I. Psicólogo Mención Psicología Industrial Organizacional, Coordinador Zonal del Ministerio de Inclusión Económica, Zona 4, Manabí, Santo Domingo, Ecuador.

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

Resumen

El objetivo de este ensayo es analizar las contribuciones de la Psicología Organizacional ante la pandemia del COVID-19. En atención a este propósito se realizó el análisis de literatura inherente a la Psicología Organizacional y estudios relativos a los efectos del COVID-19 en la salud emocional. Se concluye que actualmente (inicio de la tercera década del siglo XXI), la pandemia por coronavirus y las diversas formas de aislamiento físico o social, han puesto en evidencia la falta de previsión o preparación de un mundo como el de las organizaciones y relaciones de trabajo. Con la presencia de esta eventualidad se ha configurado la justificación perfecta para el incremento de la productividad, la eficiencia, la rentabilidad y el control que empuja a los trabajadores al agobio, el agotamiento y el burnout. Desde la psicología organizacional se plantea el desarrollo de estrategias que impulsen la salud integral en los tiempos de pandemia, en conjunto con acciones que impulsen el sostenimiento de la empresa a través de la potenciación de las actitudes positivas, la motivación, las comunicaciones efectivas y constantes.

Palabras claves: COVID-19; psicología organizacional; estrategias; estrés por pandemia.

Abstract

The objective of this essay is to analyze the contributions of Organizational Psychology to the COVID-19 pandemic. In attention to this purpose, the analysis of the literature inherent to Organizational Psychology and studies related to the effects of COVID-19 on emotional health were carried out. It is concluded that currently (beginning of the third decade of the 21st century), the coronavirus pandemic and the various forms of physical or social isolation have exposed the lack of foresight or preparation for a world such as that of organizations and relations of job. With the presence of this eventuality, the perfect justification for the increase in productivity, efficiency, profitability and control has been configured that pushes workers to the burden, exhaustion and burnout. From organizational psychology the development of strategies that promote comprehensive health in times of pandemic is considered, together with actions that promote the sustainability of the company through the enhancement of positive attitudes, motivation, effective and constant communications .

Keywords: COVID-19; organizational psychology; strategies; pandemic stress.

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

Resumo

O objetivo deste ensaio é analisar as contribuições da Psicologia Organizacional para a pandemia do COVID-19. Em atenção a esse objetivo, foram realizadas análises da literatura inerente à Psicologia Organizacional e estudos relacionados aos efeitos do COVID-19 na saúde emocional. Conclui-se que atualmente (início da terceira década do século XXI), a pandemia de coronavírus e as várias formas de isolamento físico ou social expuseram a falta de previsão ou preparação para um mundo como o das organizações e relações de trabalho. Com a presença dessa eventualidade, foi configurada a justificativa perfeita para o aumento da produtividade, eficiência, rentabilidade e controle que leva os trabalhadores à exaustão, exaustão e exaustão. Na psicologia organizacional, considera-se o desenvolvimento de estratégias que promovam saúde integral em tempos de pandemia, além de ações que promovam a sustentabilidade da empresa, por meio do aprimoramento de atitudes positivas, motivação, comunicação eficaz e constante.

Palavras-Chave: COVID-19; psicologia organizacional; estratégias; estresse pandêmico.

Introducción

La historia de la psicología industrial y organizacional se ha desarrollado en medio de sucesos históricos de relevancia como fueron las dos guerras mundiales y los conflictos generados por la lucha de los derechos civiles. Desde el punto de vista económico, la psicología organizacional ha tenido un gran impacto, sobre todo en Estados Unidos cuando en un período importante como fue la Gran Depresión durante los años treinta se empleó la asesoría personal en el interior de las organizaciones. Esta ciencia en el campo organizacional ha trascendido de una visión determinista desarrollado desde el paradigma positivista, avizorando la conducta de los empleados como lineales. Esta visión minimiza los componentes del todo sistémico y dinámico de la organización, y la influencia del contexto cultural, político y económico en el desempeño individual, sobre todo en situaciones tan relevantes como lo es la presencia de un riesgo de salud de carácter mundial, como es el caso de la pandemia del COVID-19.

Ahora bien, en el interior de las empresas los psicólogos implicados en la psicología organizacional trabajan en función de temas relevantes para el desarrollo organizacional tales como el liderazgo, la satisfacción laboral, motivación al logro, comunicación, manejo de conflicto, cambio organizacional y procesos de grupo dentro de una organización. (Frosh, 2010). El abordaje de estos temas tiene como objetivo, intervenir constantemente en las actividades desarrolladas por la

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

empresa, detectando necesidades de acompañamiento para diseñar acciones específicas que incidan en las mejoras de las condiciones encontradas.

Con todo, en la actualidad la sociedad cada vez más cambiante, las múltiples demandas de las personas hacia las organizaciones, sumado a las presiones inherentes a las políticas, normas jurídicas, sistemas económicos y los niveles de competencias cada vez más exigentes, han venido ocasionando que las empresas se adapten, se reinventen y cambien continuamente, con el interés de no quedar en el pasado, haciéndose necesaria una gestión de la transformación organizacional que vaya en correspondencia con los objetivos de la empresa (Fernandez, 2014).

En esta misma línea, autores como (Ferro , y otros, 2017) señalan que la psicología de las organizaciones, como campo de aplicación de esta ciencia, supera el ámbito propio de los recursos humanos y amplía sus acciones hasta una gran cantidad de realidades, problemáticas, y posturas, que tienen una marcada incidencia en el proceso de trabajo y en la posibilidad, tanto de las personas que forman parte de la empresa de tener una mejor calidad de vida, como de las organizaciones de permanecer y crecer en un mercado por demás volátil e imprevisible.

Estas ideas señalan que no todas las personas se adaptan y desarrollan su actividad laboral de manera exitosa en las empresas, por lo que las acciones de la psicología organizacional intervienen sobre estas situaciones con el interés de mejorarlas y por tanto incidir en las la cultura organizacional. Esto concuerda, con los modelos planteados por (Salanova, Martínez, & Llorens, 2005) de la psicología organizacional positiva cuyo centro de interés es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo, así como amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional.

Por otra parte, este modelo se encarga de realizar estudios científicos del funcionamiento óptimo de la salud de los empleados y de los grupos existentes en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables.

En este contexto en que la sociedad está inmersa en una pandemia como resultado del COVID-19 con jornadas de distanciamiento social y suspensión de actividades económicas no esenciales, la persona se ve expuesta a una serie de demandas o exigencias de actuación que pueden convertirse potencialmente en estresores y desencadenar el proceso de estrés, al que se le podría denominar estrés de pandemia (Ozamiz, Dosil, Picaza, & Idoiaga, 2020). Si a esto se le suma el hecho de que

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

algunas personas deben mantener sus actividades laborales bajo las normas de bioseguridad contempladas por la Organización Mundial de la Salud, genera situaciones de ansiedad al considerar la posibilidad de contagio, todo lo cual pudiese afectar el desempeño organizacional. Todo lo antes planteados permite plantearse como objetivo de este ensayo el analizar las contribuciones de la Psicología Organizacional ante la pandemia del COVID-19.

Desarrollo

Todo proceso organizacional en el ámbito empresarial, se desarrolla a través de las relaciones dinámicas que se establecen entre los participantes de la estructura corporativa, en este sentido, la conducta organizacional, se convierte en un uno de los elementos fundamentales para el logro de la excelencia de la compañía. Es así que, el comportamiento humano dentro del lugar de trabajo, tiene una enorme importancia y, está relacionado con la tendencia del individuo a actuar de una manera determinada frente a una situación particular. Sin un comportamiento organizacional adecuado, es poco probable que la organización consolide los objetivos para el logro del éxito de la empresa. Según (Stephen & Timothy, 2009) el comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de ésta.” En el estudio del comportamiento organizacional convergen diversas disciplinas del conocimiento y la psicología en su vertiente psicología organizacional, es una de ellas.

La psicología organizacional, entonces, es definida según (Zepeda, F, 1999) “como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas.” Por su parte, (Dunnette & Kirchner, 2005) señala que “es el estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma.” Así, también, (Mazabel, 2000) la define como la rama de la psicología que estudia la interrelación entre los trabajadores y la empresa. Sobre este particular, las organizaciones empresariales conforman un conglomerado de personas que se relacionan constantemente y donde la confluencia de ideas, posturas y actitudes en un determinado momento puede generar situaciones conflictivas, en tales situaciones, se incorporan los psicólogos

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

organizacionales, con el fin de mantener un clima adecuado, potenciar las habilidades relacionales y generar un ambiente de bienestar conducente a la satisfacción laboral, todo lo cual se refleja en las acciones individuales y en equipo de los miembros de la organización hacia el logro de las metas empresariales.

Es así que, el ámbito de estudio del bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional, corresponde a la Psicología positiva, definida por (Seligman, 1999) como “el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología.” En palabras de (Gable & Haidt, 2005) “es el estudio de las condiciones y procesos, que contribuyen al florecimiento o funcionamiento positivo de la gente, los grupos y las instituciones.” Igualmente (Vera, 2006) dice que “se trata de una reciente rama de la psicología que, a través de la investigación científica, busca comprender los procesos, que subyacen a las fortalezas y emociones positivas del ser humano. De la psicología positiva, se evidencia la importancia de establecer dentro de la organización las condiciones necesarias para generar ambientes de satisfacción laboral, donde se refuerce de manera positiva a los empleados, a razón de visibilizar sus cualidades humanas y los rasgos positivos que permitan alcanzar un estado de completo bienestar, lo cual se traduce en la mejora de su desempeño, y se refleja en individuos más complacidos respecto a su entorno y condiciones de trabajo y por tanto, más eficaces y eficientes, identificados con los intereses de la organización y que es, en definitiva, alcanzar el éxito, manifestado en excelentes niveles de rentabilidad y productividad.

Todo lo anterior está en consonancia con los objetivos del enfoque organizacional de la psicología que de acuerdo con (Aamodt, 2010) están referidos a: crear una estructura y una cultura organizacional que motive a los empleados a desempeñarse bien; proporcionar información necesaria para hacer su trabajo y crear condiciones que sean seguras y resulten en un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio.

Es importante señalar que el funcionamiento de las organizaciones actuales está enmarcado por la dinámica que impone un entorno globalizado y en este contexto, (Salanova, Llorens, Martínez, 2016) consideran que “las organizaciones modernas favorecen que este enfoque positivo tenga un sentido y una aplicabilidad cada vez mayor. Las organizaciones positivas saben que para poder

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

sobrevivir es necesario un cambio de chip y una apertura hacia lo positivo.” En otra disertación (Salanova, Martínez, Llorens, 2014) afirman que la organización positiva “...es capaz de mantener un ambiente de trabajo y una cultura organizacional positivos, particularmente durante periodos de turbulencias y cambios, y son capaces no sólo de sobrevivir en estos periodos críticos sino de aprender lecciones y salir incluso más fortalecidas.”

Actualmente, el mundo está atravesando la pandemia de COVID-19, el impacto de esta crisis, además de ser un riesgo para la salud pública, también representa una amenaza en los entornos laborales y el bienestar de millones de personas. Como toda pandemia, a decir de (Tizón, 2020), “la de la COVID-19 incluye componentes biológicos e infecciosos, pero también componentes psicosociales e impactos sociales y económicos.” Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) “la pandemia está afectando severamente los mercados laborales, las economías y a las empresas.” En efecto, ello ha producido cambios abruptos en las organizaciones laborales debido a las medidas de aislamiento social como forma de prevención y protección adoptadas por los gobiernos y sus mandantes en respuesta a la emergencia sanitaria para reducir la propagación y el contagio del virus.

El confinamiento ha obligado a muchas empresas, en función del sector productivo y las características de su operación a la paralización parcial o total de sus actividades, lo cual conlleva a situaciones de ansiedad y estrés en el trabajador ante la incertidumbre que provoca el riesgo de la pérdida del empleo y por ende del ingreso. En el caso concreto de los trabajadores de salud, las presiones excesivas e inesperadas y las condiciones laborales en las que en algunos casos se han visto forzados a trabajar, requieren en estos momentos de una atención especial de su salud mental y su bienestar psicosocial. En torno a esto, (Salanova, 2020) ha manifestado que “la situación de adversidad generada por el COVID-19 no solo contagiará malestar y muchas emociones negativas, sino que también permitirá el desarrollo de recursos y fortalezas tanto individuales como colectivas que quizá se desconocían hasta el momento.”

A pesar de la situación adversa y del cambio en las condiciones laborales, la organización tiene la responsabilidad de cuidar la salud mental de los trabajadores y aplicar los recursos que otorga la psicología organizacional positiva, como una manera de dar solución a las situaciones particulares que han generado en el ámbito laboral como consecuencia la pandemia COVID-19.

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

Conclusiones

Es importante destacar que la Psicología organizacional es un instrumento fundamental para la generación de condiciones favorables en el entorno laboral, tendiente a la consecución del bienestar del trabajador, todo lo cual conlleva a incrementar la productividad y eficiencia empresarial.

También toda empresa que se ve influenciada por la psicología organizacional positiva tiene la capacidad de mantener a sus trabajadores en sintonía con los intereses de la organización y comprometidos con el logro de los objetivos que ella persigue.

Se debe tomar en cuenta que la psicología organizacional positiva ofrece la posibilidad de aplicar estrategias que afecten de manera efectiva la organización, el desarrollo productivo, la salud integral y el bienestar psicológico de todos los miembros de la organización, en conjunto con una serie de acciones que impulsen el sostenimiento de la empresa a través de la potenciación de las actitudes positivas, la motivación, las comunicaciones efectivas y constantes, aun en las condiciones adversas que supone en la actualidad la pandemia COVID-19.

Referencias

1. Ferro , J., Carvajal, J., Gómez, C., García, M., Gómez, I., Sandoval , M., y otros. (2017). Psicología organizacional perspectivas y avances. Ecoe.
2. Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado. Cengage Learning Editores. Sexta Edición.
3. Dunnette, M., & Kirchner, W. (2005). Psicología Industrial. . México: Trillas.2ª edición.
4. Fernandez, M. (2014). Rol del psicólogo en el cambio organizacional –. Trabajo Final de grado, URUGUAY.
5. Gable, S., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? Review of General Psychology, 9, 103-110.
6. García, M. (2017). Bienestar Emocional en Educación: Empecemos por los Maestros. España: Universidad de Murcia. Facultad de Psicología. Tesis Doctoral.
7. Mazabel , C. (2000). Diccionario de Recursos Humanos. Centro de investigaciones. 199. Lima, Perú: Lltho-Caribe. Caracas. 1997, de Recussos Humanos.
8. OIT. (2020). Empresas y COVID-19. Obtenido de https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang--es/index.htm

Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19

9. Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Públi.* 36(4), 1-10.
10. Salanova. (2020). ¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la Resiliencia Organizacional. Equipo Investigación WANT, Universitat Jaume I. Castelló de la Plana. España.
11. Salanova, Martínez, Llorens. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WONT. *Papeles del Psicólogo*, 35., 22-30.
12. Salanova, Llorens , Martínez . (2016). Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para Desarrollar Organizaciones Saludables y Resilientes. Valencia. España.
13. Salanova, M., Martínez, I., & Llorens, S. (2005). *Psicología Organizacional. Positiva*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
14. Seligman, M. (1999). The presidents address. APA.1998. Annual Report. *American Psychologist*, 54., 559-562.
15. Stephen, R., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación. 13a edición.
16. Tizón, J. (2020). *Salud emocional en tiempos de pandemia. Reflexiones urgentes*. Barcelona: Herder e-book.
17. Vera, B. (2006). *Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología*. *Papeles del Psicólogo*, 27 (1), 3-8.
18. Zepeda, F, F. (1999). *Psicología Organizacional*. México: Addison Wesley Longman.

©2020 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).