

Perspectivas actuales en Psicología Organizacional

José García Arroyo / Isabel Cárdenas Moncayo

RESUMEN

La Psicología Organizacional ha experimentado un importante desarrollo en los últimos años. Este trabajo revisa algunas de las aportaciones actuales más importantes, como: la Teoría de la Identidad Social, la Psicología Positiva y el enfoque desde la Complejidad, explicando sus conceptos fundamentales e influencia a nivel teórico, aplicado y haciendo una valoración crítica de las mismas. Como conclusiones más relevantes se destacan: el carácter dinámico y no-lineal de la Psicología Organizacional; la necesidad de abordar el estudio de los fenómenos organizacionales desde diferentes enfoques, modelos y metodologías para comprender mejor su complejidad y la importancia del enfoque positivo de la Psicología aplicado al mundo laboral y su relación con el "buen vivir" del trabajador.

PALABRAS CLAVE:

Psicología Organizacional, identidad social, psicología positiva, engagement, complejidad.

ABSTRACT

Organizational Psychology has experienced a significant development in recent years. This paper reviews some of the most important current contributions to Social Identity Theory and to Positive Psychology which are approached from the perspective of complexity, explaining their theoretical foundation as well as their conceptual and their practical influence. They are, at the same time, critically assessed. Most relevant conclusions highlight the dynamic and non-linear nature of Organizational Psychology; the study of organizational phenomena needs to be addressed from different approaches, models and methodologies, in order to better understand its complexity; the importance of applying positive psychology to employment and its relation to the worker's "good life" is emphasized.

KEYWORDS:

Organizational Psychology, social identity theory, positive psychology, engagement, complexity.

Introducción

La psicología de las organizaciones es una disciplina que ha venido desarrollándose ampliamente en los últimos años. Se han publicado muchos estudios, tanto desde un enfoque general (Alonso et al., 2004; Cooper & Locke, 2000; Gil Rodríguez & Alcover de la Hera, 2012; Haslam, 2004; Muchinsky, 2000; Newstrom, 2007; Osca et al., 2005; Peiró, 2003), como desde temáticas particulares (citar trabajos sobre temas específicos relacionados con la psicología social de las organizaciones sería una tarea interminable debido a la gran cantidad de ellos tanto en formato libro, como artículo de revista, disertaciones o tesis doctorales).

Esta riqueza en cuanto a la cantidad producida también lo ha sido en cuanto a la diversidad de temas y perspectivas. En este sentido se han considerado nuevos paradigmas, como el de la complejidad; nuevos enfoques, como el de la psicología positiva; o nuevas teorías, como la teoría de la identidad social, por citar algunos ejemplos. El objetivo de este documento es hacer un breve repaso por algunas de estas nuevas perspectivas para comprenderlas mejor y considerar su aporte para el conocimiento de los fenómenos de la psicología de las organizaciones.

Niveles de formalización del conocimiento

La Psicología Social tiene variedad de enfoques y perspectivas teóricas. Acercarse a la realidad de la vida organizacional desde un único enfoque o perspectiva teórica sería no poder explicar la complejidad del comportamiento humano. Por eso, los profesionales de la psicología social no deberían tener inconveniente en utilizar cualquier conocimiento o tecnología que les permita comprender y modificar mejor la realidad que tratan y por tanto, el pluralismo teórico es útil como herramienta de conocimiento.

Siguiendo a Munné (1989) se puede decir

que el conocimiento teórico tiene diferentes niveles en su formalización o sistematización. El primer nivel es el de las micro teorías que permiten integrar los datos en conjuntos significativos dotados de sentido. Son de corto alcance y de carácter puntual. Como ejemplo de micro teorías estaría la teoría del flujo de motivación intrínseca de Csikszentmihalyi (2008), o la teoría de la identidad social de Tajfel (Tajfel & Turner, 1979), por citar algunas. Un segundo nivel estaría formado por los marcos teóricos cuyas características son que adoptan un determinado modelo o concepción del ser humano, generan una comunidad científica informal pero diferenciada, disponen de canales de comunicación propios, comparten un mismo enfoque epistemológico, emplean una terminología conceptual común, utilizan un método particular de investigación y asumen una misma escala de valores. Algunos ejemplos de marcos teóricos serían el Conductismo, el Interaccionismo simbólico, la Psicología Social Humanista y la Psicología Positiva. Un tercer nivel estaría formado por los paradigmas, que son el método de conocer o el modelo científico que se emplea, como por ejemplo el Realista – Positivista, el Construccionista-Constructivista y el de la Complejidad. Por último, estaría el ámbito disciplinar o campo científico específico que es la disciplina científica como tal constituida por el objeto formal de la disciplina. En la Psicología Social el campo se centra en “el comportamiento inter personal” (Quijano, 2006, 63).

Aunque el conocimiento teórico tiene varios niveles, sin embargo no agota el objeto de estudio. La realidad, o los fenómenos, son inabarcables. “No se puede explicar todo desde un marco único o desde una sola teoría. Dado un marco o teoría, no es posible desde él y sólo con él describir, explicar ni predecir todos los aspectos de la realidad y sus fenómenos, sino únicamente aquellos que son congruentes con la fundamentación epistémica del marco teórico o

teoría en cuestión. El objeto del conocimiento conduce al pluralismo porque es inabarcable" (Munné, 1989, 39).

De todo esto se puede concluir que el pluralismo teórico no solamente puede ser muy útil y conveniente, sino incluso necesario para comprender la realidad de estudio, y que la metodología utilizada deberá estar en consonancia con los presupuestos de la teoría con la que se trabaja.

Un nuevo paradigma: la complejidad

Como se ha señalado, el objeto de estudio es complejo. En este sentido, también lo son las organizaciones. Desde Katz y Kahn (1977) se habla de que las organizaciones son sistemas sociales abiertos. Navarro (2005) añade que son sistemas adaptativos complejos. No tienen límites físicos claros, son sistemas inventados constituidos por sistemas de roles y presentan una gran variabilidad. Un sistema adaptativo complejo se caracteriza, siguiendo a Navarro (2005), porque:

- Es dinámico y no-lineal, en el que aparecen propiedades fruto de las interacciones entre los elementos. Estas interacciones no siguen un patrón lineal en el sentido clásico (positivo).
- Es caótico: pequeñas diferencias iniciales pueden dar lugar a grandes transformaciones posteriormente y la evolución de este cambio es impredecible.
- Tiene atractores extraños; es decir, patrones complejos que tienen estructura fractal. Las fractales son patrones estructurales que se repiten a diferentes escalas.
- Son capaces de adaptarse a su entorno y co-evolucionar con él.

Emplear el paradigma científico positivo en la psicología social puede llevar a explicaciones pobres. Según Navarro (2006) el paradigma de la complejidad puede explicar mejor la realidad. Por ejemplo, cuando se emplean métodos estadísticos no lineales se obtienen mejores resultados en el ajuste de los datos.

Aplicando este nuevo paradigma en psicología social y organizacional se han realizado estudios en el área de la motivación, de la toma de decisiones y solución de problemas, de la creatividad y la innovación, de los grupos y del cambio organizacional (Guastello, 2002; Nonaka, 1990; Richards, 1990; citados por Navarro, 2005). Algunas de las conclusiones a las que se ha llegado y que me parece importante rescatar, son que con pocas variables se puede explicar un sistema dinámico complejo, que hay que tener en cuenta patrones de cambio complejos y que no hay que olvidar en los estudios el factor tiempo, puesto que los sistemas, al ser dinámicos, deben ser estudiados en su evolución temporal (Navarro & Arrieta, 2010). Todo esto pone de manifiesto que el paradigma de la complejidad aborda los problemas, no solo desde un nuevo enfoque teórico, sino que también son necesarias nuevas estrategias metodológicas (Arrieta & Navarro, 2008).

Un nuevo enfoque: la psicología positiva

La Psicología Positiva nació cuando Seligman y Csikszentmihalyi, señalaron en 1998 que la Psicología, siguiendo el modelo médico, se había enfocado en la enfermedad mental y lo negativo más que en las fortalezas humanas y el funcionamiento óptimo del ser humano y en su bienestar (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Este nuevo enfoque de la Psicología ya había sido esbozado por Maslow (1954) y parte de tres ideas principales: a) el modelo médico, que imitaba la psicología y que se enfoca en diagnosticar la enfermedad para remediarla, es un modelo insuficiente para explicar el bienestar y la salud psicológica; b) hay que enfocarse en los resultados positivos y c) enfocarse en lo positivo será más eficaz para solucionar los problemas a largo plazo. Se trata, pues de un cambio de enfoque. Así, del mismo modo que existe una clasificación de los problemas, trastornos y enfermedades mentales (DSM), así también debe haber una clasificación de las fortalezas y virtudes del ser humano que permita estudiarlas,

comprenderlas y aplicarlas. En este sentido Peterson y Seligman (2004) elaboraron el manual sobre Fortalezas y Virtudes del Carácter (Character Strengths and Virtues, CSV) en el que señalaron 6 fortalezas y 24 virtudes mediante las cuales se explicaba “el bienestar” y la “buena vida”. Una de las características de estas fortalezas y virtudes es que son consideradas buenas para todas las culturas y épocas.

Según Eugenio Garrido, en el prólogo al libro *El Engagement en el trabajo* de Salanova y Schaufeli (2009), el concepto principal que subyace en la Psicología Positiva es el de autoeficacia, tomado de Bandura y que se entiende como el juicio que se hace una persona sobre su capacidad para realizar con éxito una determinada tarea (Bandura, 1997). Según Garrido, entender mal este concepto puede llevar a un excesivo e infundado optimismo de los que creen que se puede hacer cualquier cosa, sin tener en cuenta las limitaciones de la naturaleza humana y esto desemboca en el desastre. Por otro lado, ante el miedo al fracaso, están los que creen que no son capaces y que lo mejor es no hacer nada y dejar las cosas como están. Este es, por ejemplo, el problema de muchos jefes que “mutilan las posibilidades de sus subordinados porque los consideran, con desmesura, incapaces de realizar aquello de lo que se sienten capaces” (Salanova & Schaufeli, 2009, 14). El progreso está en aquellas personas que han creído en sus ideas, han persistido en ellas y han sido capaces de superar las dificultades.

Por lo tanto, la autoeficacia bien entendida, consiste en el esfuerzo personal recompensado. Este esfuerzo va logrando metas que cada vez pueden ser más grandes y difíciles. Para la autoeficacia son necesarias dos condiciones: el feedback constante e inmediato y la satisfacción por las metas logradas. Para que estas dos condiciones se den es muy importante descomponer las metas grandes en otras más pequeñas y concretas. Lograr metas, sentirse satisfecho

al lograrlas, ver que se va avanzando y creer que poco a poco puedes ir alcanzando metas que antes no podías, son sentimientos positivos. De este modo es como la autoeficacia y la Psicología Positiva están relacionadas.

Hay autores (Lazarus, 2003; Pérez-Álvarez, 2012; 2013) que critican a la Psicología Positiva. Estas críticas son de tipo conceptual y de tipo metodológico. Dentro de las conceptuales Lázarus (2003) señala principalmente que:

- Los beneficios de la Psicología Positiva son cuestiones de fe mientras no se demuestren empíricamente. Aunque reconoce el esfuerzo de numerosos psicólogos positivos en difundir estas ideas.
- Los temas de la psicología positiva no son nuevos. Ya se han tratado esas ideas anteriormente (“Vino viejo en odres nuevos”).
- El cambio a un pensamiento más positivo es un proceso que se adquiere mediante hábitos de pensamiento que aún no se han realizado.
- No se puede hablar de lo positivo, si no se habla también de lo negativo, porque son dos caras de la misma moneda.

En cuanto a las dificultades de tipo metodológico Lázarus (2003) señala:

- Ausencia de estudios de tipo longitudinal y de causalidad.
- Las emociones no pueden ser etiquetadas como positivas o negativas porque son mucho más complejas que eso.
- Se olvidan las diferencias individuales de los sujetos con el afán de la generalización.
- Las emociones no se miden adecuadamente ya que se suelen usar cuestionarios de forma transversal que no pueden medir las fluctuaciones y cambios a través del tiempo.

A pesar de estas críticas son muchos los estudios que se están realizando desde este nuevo enfoque. Por ejemplo, Vázquez (2013) recoge once diferentes meta-análisis

sobre temas relacionados con la Psicología Positiva y la salud publicados durante los años 2005 al 2012. En total son más de mil estudios diferentes, lo que muestra la gran cantidad de literatura científica con este nuevo enfoque. También se han realizado meta-análisis desde la Psicología Organizacional (DeGeest & Schmidt, 2010; Wegge et al., 2010).

Desde el punto de vista de la Psicología Organizacional Salanova y Schaufeli (2009) señalan que las organizaciones están interesadas en reducir los efectos negativos del trabajo y potenciar los positivos. Las organizaciones modernas han cambiado y esperan más de sus empleados. Ya no basta con tener un buen desempeño o realizar un trabajo de calidad. Tampoco basta con que los empleados tengan bajos niveles de estrés o haya bajos índices de absentismo. Lo que las organizaciones modernas requieren de sus empleados es que estén comprometidos con la organización e implicados en sus trabajos, que tengan conductas innovadoras, que vayan más allá de lo estrictamente exigido por el puesto, que realicen conductas de ciudadanía. La Psicología Organizacional Positiva trata de dar respuesta a estos nuevos planteamientos dando un paso más. Así, un primer paso correspondería a las prácticas comenzadas a finales del siglo XIX en las organizaciones destinadas a la atención de los trabajadores que se accidentan, principalmente mediante el pago de los gastos de salud. Un segundo paso correspondería a las prácticas de prevención de riesgos laborales, destinadas a aquellos trabajadores que están en una situación de riesgo potencial. Y un tercer paso, el correspondiente a la Psicología Positiva, centrado en todos los trabajadores y con prácticas orientadas hacia el bienestar y la buena vida, para tener trabajadores y organizaciones engaged y felices (Salanova & Schaufeli, 2009; Salanova et al., 2005).

Desde la Psicología Organizacional Positiva se intenta dar respuesta a dos temas principales: los relacionados con los emplea-

dos positivos y los relacionados con las organizaciones positivas.

Desde el punto de vista del empleado, se trata de comprender cómo es o debería ser un empleado con un “funcionamiento óptimo”. Esto implica analizar las emociones positivas que son aquellas que darían lugar a estados afectivos placenteros y beneficiosos para la persona. Entre estas se mencionan la alegría, el disfrute, el gozo, el interés y el orgullo. Características de las emociones positivas son, que su efecto produce un aumento de los recursos personales para afrontar situaciones menos positivas y además son contagiosas. Una organización que busque el funcionamiento óptimo de sus empleados debería promover este tipo de emociones.

Las emociones positivas llevan a estados afectivos positivos, que son más duraderos, como el optimismo o la capacidad de resistir a los efectos adversos. Según Salanova et al. (2005) las personas resistentes son más competentes socialmente, tienen más habilidad para resolver problemas, mayor autonomía y mayor sentido de propósito futuro. Otro estado afectivo es el denominado elevación, que consiste en ayudar y apoyar a los demás, simplemente por la satisfacción que ello pueda producir. En el entorno laboral los estados afectivos positivos mejorarían el clima laboral, promoverían el apoyo grupal y las conductas extra-rol o conductas de ciudadanía.

Además de tener emociones y estados afectivos positivos, una persona positiva está motivada. Relacionados con la motivación positiva se han estudiado dos conceptos: el engagement y el flow. El engagement es lo contrario del burnout y se define como “un estado mental positivo, de ejecución, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002, 74). El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se

trabaja y por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando aunque sea dificultoso. La dedicación hace referencia a la implicación laboral, a dar significado al trabajo que se realiza y a sentirse orgulloso y entusiasmado por él. Por último, la absorción hace referencia a la pérdida del sentido del tiempo por estar muy concentrado en el trabajo. Parece que el tiempo pasa muy rápido y sin darnos cuenta, ya que estamos embebidos y concentrados en lo que hacemos. Esto además produce un gran placer y disfrute.

Este último concepto se parece mucho al de flow que según Csikszentmihalyi (2008), hace referencia a una experiencia óptima de disfrute que ocurre cuando una persona realiza una tarea en la que hay un equilibrio entre las capacidades y habilidades de la persona y la dificultad de la tarea. Además la persona necesita tener objetivos claros, control sobre la tarea y retroalimentación inmediata y constante. En estas condiciones se puede producir el flow que se caracteriza por un disfrute, sobre lo que se está haciendo y una pérdida del sentido del tiempo.

El concepto de flow es muy parecido a la dimensión de absorción del engagement. Algunos autores los diferencian ya que el flow es una situación puntual que puede ocurrir en el trabajo, mientras que la absorción sería un estado emocional más duradero (Salanova & Schaufeli, 2009).

Además de empleados positivos, la Psicología Organizacional Positiva se pregunta por las organizaciones positivas o saludables. Según Bennet, Cook y Pelletier (2002, citados por Salanova et al., 2005) las organizaciones saludables tienen las siguientes características:

- Tienen en cuenta dimensiones múltiples del bienestar de sus empleados.
- Consideran múltiples niveles de salud (individual, social, organizacional).
- Se comprometen en el seguimiento de la salud a lo largo del tiempo.

- Se esfuerzan por proveer programas y políticas que incrementen el bienestar del empleado.

- Son coherentes en su comunicación externa e interna.

- Son conscientes de las tensiones implicadas en mantener niveles óptimos de salud.

Desde el punto de vista teórico, el modelo presentado por la teoría de las demandas y recursos laborales (DRL) (Bakker & Demerouti, 2013) explica cómo las demandas y los recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación. Mediante este modelo también se ha explicado y pronosticado el bienestar de los empleados y su rendimiento laboral. Según esta teoría las características laborales se pueden dividir en demandas y recursos y estas se pueden encontrar en cualquier tipo de trabajo y ocupación. Las demandas son todos los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que requieren un esfuerzo y conllevan un coste fisiológico y psicológico. Los recursos son aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que pueden reducir las exigencias laborales y los costes, ser decisivos en la consecución de los objetivos laborales o estimular el crecimiento personal, el aprendizaje o el desarrollo (Bakker & Demerouti, 2013). Las demandas se relacionan con los procesos de deterioro de la salud (estrés, burnout), mientras que los recursos se asocian con los procesos motivacionales (satisfacción laboral, engagement). Además, las demandas y los recursos interactúan a la hora de predecir el bienestar. Por ejemplo, los recursos modulan el efecto de las demandas en el estrés o el malestar. Por otro lado, las demandas amplifican el impacto de los recursos sobre la motivación y el engagement.

Este modelo también incluye los recursos personales que son: las autoevaluaciones positivas relacionadas con la resiliencia y que se refieren a la percepción sobre la capacidad propia para controlar e influir

sobre el entorno. Los principales recursos personales son la autoestima, la autoeficacia y el optimismo. A su vez, los recursos personales interactúan con los recursos laborales.

La amplia investigación realizada en torno a esta teoría (DRL) ha proporcionado evidencias de relaciones causales inversas, tanto en el sentido negativo como en el positivo teniendo en cuenta el paso del tiempo. Por ejemplo, altas demandas producen estrés y malestar y este a su vez produce más demandas o por el contrario, los recursos producen engagement y satisfacción y a su vez hace que los trabajadores satisfechos produzcan más recursos (Bakker & Demerouti, 2013). Una explicación a estos efectos inversos se ha dado a través del job crafting o proceso mediante el cual los empleados influyen sobre las demandas y recursos laborales, mediante el cambio de ciertos aspectos del trabajo (Tims, Bakker & Derks, 2012, citados por Bakker & Demerouti, 2013). Algunas conclusiones importantes sobre esta teoría serían: la relación dinámica entre el ambiente de trabajo y el bienestar, la necesidad de tener en cuenta el factor tiempo en los estudios, la posibilidad de un abordaje desde el paradigma de la complejidad y a nivel práctico, las intervenciones que se pueden hacer tanto a nivel individual, como organizacional sobre las demandas y los recursos para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Nuevas teorías: La Teoría de la Identidad Social

La Teoría de la Identidad Social (TIS) y la Teoría de la Auto-Categorización del Yo (TAC) constituyen un aporte importante en la Psicología Social para la explicación de la conducta social y de los fenómenos grupales (Scandroglio, López Martínez & San José, 2008). Según Lisbona (2010), la TIS es una teoría general de la conducta social que se fundamenta en tres ideas principales: “el esfuerzo de las personas por mantener un autoconcepto positivo; el hecho de que el autoconcepto deriva fundamentalmente en

la identificación con el grupo y no solo de la identidad personal y el papel central de las comparaciones sociales” (p. 186). Los conceptos de la teoría de la identidad social se han desarrollado tanto a nivel teórico, dando paso a teorías como la Categorización del Yo (Turner, Hogg, Oakes, Reicher & Wetherell, 1987) o la teoría del Valor del Grupo (Tyler & Lind, 1992), como a nivel práctico o de aplicación en temas como el liderazgo, la conducta organizacional o la conducta política, por citar algunos.

Un concepto fundamental de la TIS es que el individuo se autodefine a sí mismo desde un nivel personal y uno social. Las características del nivel personal lo diferencian del resto de individuos, mientras que las del nivel social lo hacen semejante a otros individuos que pertenezcan al mismo grupo social. Las características de pertenencia social influyen en el comportamiento del individuo de modo que sus conductas pueden ser muy diversas según los grupos a los que pertenezca y el nivel de identificación con el grupo. Al mismo tiempo, la identificación con el grupo es algo dinámico y depende del equilibrio entre la rapidez en que el individuo se conceptualiza a sí mismo como parte del grupo (accesibilidad relativa) y el nivel de ajuste entre su categorización y la realidad grupal.

Esto influye en la conformación y cohesión de los grupos en el sentido de que si un grupo exige de sus miembros mucha identificación, el grupo sería menos numeroso y estaría más cohesionado. Así mismo, un miembro de un grupo que estuviera muy identificado con los valores o atributos construidos por el grupo sería visto por los otros miembros como representativo del grupo o prototipo del mismo. Según esto, el concepto de prototipicalidad estaría relacionado con los procesos de liderazgo y de atracción social, en el sentido de que un sujeto es más apreciado cuanto más encarna el prototipo o atributos del grupo. También, el concepto de prototipo estaría relacionado

con el de estereotipo, prejuicio social y discriminación. Si un sujeto no quiere, o no puede identificarse con los atributos del grupo es rechazado.

Otro concepto importante dentro de la TIS es el de comparación social (Scandroglio et al., 2008). Los individuos comparan a su grupo con otros grupos en dimensiones, que valoran de forma positiva para generar la percepción de superioridad. Esto genera una identidad social positiva del grupo. Pero si en esta comparación el grupo es percibido como inferior a los otros grupos, entonces el individuo puede poner en práctica diversas estrategias como la movilidad social; es decir intentar acceder al grupo que considera de mayor estatus aceptándose una permeabilidad entre grupos, o la del cambio social que consistiría en modificar internamente el propio grupo para reevaluarlo de forma positiva, si es que se considera que la permeabilidad entre grupos no es posible.

Como ejemplo de estudio en el que se intentó poner a prueba estas ideas sobre la identificación grupal está: el estudio experimental de la prisión de la BBC realizado en el año 2002, bajo la supervisión de Alexander Haslam, de la universidad de Exeter y Stephen D. Reicher, de la Universidad de St. Andrews y televisado por la BBC. Fue diseñado, según estos investigadores, para explorar la psicología social de los grupos en situaciones de desigualdad de estatus, poder y recursos (Haslam & Reicher, 2004; Reicher & Haslam, 2006). Se basó en el experimento de la cárcel de Stanford, realizado por Zimbardo y su equipo en 1971 (Zimbardo, 2007). Consistió en crear una cárcel simulada y poner en ella a 15 voluntarios, hombres, normales, honrados y equilibrados psicológicamente, de diferentes edades, status social y grupo étnico. Los 15 participantes fueron clasificados al azar en dos grupos: 5 con el rol de policías y 10 con el de presos. Los objetivos del experimento fueron: proporcionar evidencia de las interacciones entre grupos que tienen desigual

poder, investigar si los miembros del grupo dominante se identificaban con su grupo desde el principio e imponían su poder, investigar si los miembros del grupo subordinado se identificaban colectivamente y desafiaban las diferencias intergrupales y medir el efecto social, organizacional y clínico del experimento sobre los participantes.

En el experimento se planificó realizar tres intervenciones. La primera consistía en comunicar tanto a guardias como a prisioneros que en el día tercero un prisionero sería promovido al puesto de guardia, si demostraba determinadas habilidades. Con esta intervención quería verse la permeabilidad o el grado en que era percibida la posibilidad de poder cambiar de un grupo a otro. La segunda intervención consistía en que en el sexto día se les dijo a guardias y prisioneros que en realidad no había diferencias entre ellos y que daba igual cómo estuvieran conformados los grupos. Se pretendía ver la percepción en los participantes sobre la legitimidad de las diferencias y división grupales. Esta intervención no se realizó. Por último la tercera intervención consistía en introducir un preso nuevo en el grupo de presos, para ver cómo cambiaban las relaciones sociales.

Los principales resultados de este estudio que reportan Haslam & Reicher (2004) fueron los siguientes:

En primer lugar, los presos trabajaban al principio de forma individual ante la expectativa de la permeabilidad intergrupala y de ser promocionados. Cuando la posibilidad de cambiar de grupo fue eliminada, el sentido de identidad grupal aumentó en el grupo de presos hasta el punto de trabajar juntos para desafiar la autoridad de los guardias.

En segundo lugar, la llegada del nuevo preso hizo que los participantes cuestionaran la legitimidad de las diferencias grupales.

Por otro lado, este experimento cuestiona la teoría de la actuación basada en los roles propuesta por Zimbardo (2007). Algunos de los guardias eran cautelosos respecto a su rol (este experimento fue televisado por la BBC y los guardias podían ser vistos públicamente), lo que implicaba que su conducta no dependía únicamente del rol sino que también se tenían en cuenta otros aspectos. A su vez, la incapacidad para ponerse de acuerdo por parte de los guardias dio lugar a un régimen desorganizado que fue destruido en una revuelta de los presos. Posterior a esto, los participantes acordaron crear una comuna. Este resultado cuestiona, según Haslam & Reicher (2004), la conclusión de Zimbardo de que los roles poderosos devienen inevitablemente en una tiranía.

Así mismo, el desarrollo grupal de los guardias llevó a Haslam & Reicher (2004) a concluir que “sin una identidad social coherente, la acción colectiva coherente es imposible” (p.120). Esto tiene también consecuencias a nivel organizacional y clínico. La falta de identidad social de los guardias les llevó a la ineficiencia para organizarse lo cual produjo en ellos altos niveles de estrés.

Como conclusión de este estudio puede decirse que la teoría de los roles, propuesta por Zimbardo, para explicar la tiranía es muy limitada. Más bien habría que acudir a la teoría de la identidad social. La falta de esta identidad hace que la gente no pueda trabajar de forma colectiva para crear un orden social. También inhabilita para el manejo responsable del poder.

A pesar del gran desarrollo de investigación sobre estas teorías se han planteado polémicas desde diferentes puntos de vista (Scandroglio, López Martínez & San José, 2008). Por ejemplo, desde el punto de vista teórico se cuestiona la relación o vinculación que se quiere dar entre categorización social, identificación grupal y discriminación. El hecho de pertenecer e identifi-

carse con un grupo determinado no significa necesariamente que se discrimine a los individuos de los otros grupos, aunque se les perciba como diferentes. A nivel epistemológico, se cuestiona el intento de generalización de los fenómenos grupales y sociales a partir de evidencias obtenidas sobre constructos aislados, así como la búsqueda de leyes generales que expliquen la dinámica compleja de estos grupos. Desde el punto de vista metodológico, se cuestiona el empleo de una metodología lineal, con un enfoque transversal, no temporal, que utiliza muestras seleccionadas más por la facilidad de acceso que por la pertinencia y que estudia situaciones de interacción social muy simples y midiendo efectos a corto plazo.

De ahí que se sugiera un planteamiento desde el enfoque de la complejidad, más apropiado para acceder a la realidad compleja y dinámica de los fenómenos sociales (Scandroglio et al., 2008).

Conclusiones

A lo largo de este documento se ha hecho un breve repaso por algunas de las nuevas perspectivas de la Psicología Social y de las Organizaciones con el fin de entenderlas un poco mejor y considerar el aporte que están haciendo a la ciencia Psicológica.

En este sentido se puede decir que lejos de ser una ciencia estancada, la Psicología Social y de las Organizaciones es una ciencia dinámica, no-lineal, compleja, que evoluciona con el entorno y se adapta a él. Los nuevos enfoques metodológicos han comprendido la complejidad del objeto de estudio: las personas y su comportamiento dentro de los grupos y de las organizaciones. Es por esto que una de las críticas recurrentes a los trabajos que se realizan desde el paradigma positivo sea la de no adecuación entre fenómeno/realidad y método (Navarro, 2006; Pérez Álvarez, 2012; Scandroglio et al., 2008).

Otra conclusión importante es el gran desarrollo e influencia que la Psicología Positiva está teniendo en el mundo organizacional. Este nuevo enfoque ha hecho que muchas empresas no solo hayan empezado a preocuparse más por la salud física y psicológica de sus trabajadores; sino que hayan empezado a pensar en conceptos como el de motivación, bienestar o "buen vivir".

Si bien es cierto que algunas personas se aprovechan del concepto de felicidad para vender humo o placebos a modo de remedio mágico que solucionará todos los problemas de motivación y desempeño de la organización (Pérez Álvarez, 2012), también es cierto que hay otros autores serios cuyos trabajos suponen un avance, no solo en la comprensión de ciertos conceptos, como el de satisfacción, bienestar o engagement, sino en cuanto a la aplicación práctica de los mismos (Salanova & Schaufeli, 2009; Vázquez, 2012).

Por último, parece que una tendencia importante dentro de la investigación en Psicología Social y de las Organizaciones es el empleo de los estudios de multinivel. Ya no solo interesa el individuo de forma aislada y su relación con otros individuos. También es importante el grupo y la relación de este con el individuo y con los otros grupos. En este sentido, la Teoría de la Identidad Social y la Teoría de la Categorización del Yo, junto con la Teoría General de Sistemas, han contribuido a que se considere tan importante mirar al grupo social como al individuo aislado.

Creemos que el descubrimiento de la complejidad de la realidad social y organizacional impulsará a los investigadores a desarrollar nuevas perspectivas tanto a nivel conceptual como metodológico y junto con el avance de la tecnología aplicada a la investigación social, podríamos decir que estamos viviendo una nueva revolución científica.

Bibliografía

- Alonso, C. M., Gallego, D. J., Ongallo, C. & Alonso Rodrigo, J. M. (2004). *Psicología social y de las organizaciones: Desarrollo institucional*. Madrid: Dykinson
- Arrieta, C. & Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en Psicología*, 22, 67-90.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Nueva York, NY: Freeman.
- Cooper, C. L. & Locke, E. A. (2000). *Industrial and organizational psychology: Linking theory with practice*. Malden: Blackwell Publishers
- Csikszentmihalyi, M. (2008). *Fluir (flow), una psicología de la felicidad*. Buenos Aires: Kairós S.A.
- DeGeest, D. S., & Schmidt, F. L. (2010). The impact of research synthesis methods on industrial-organizational psychology: The road from pessimism to optimism about cumulative knowledge. *Research Synthesis Methods*, 1(3-4), 185-197.
- Elizade, R., Flores V. & Mollo, M. (2010). Psicología organizacional: Aplicación en la vida profesional. *Revista De Investigación En Psicología*, 13(2), 243-248
- Gil Rodríguez, F. & Alcóver de la Hera, C. (2012). *Introducción a la psicología de las organizaciones*. Madrid: Alianza Editorial
- Haslam, S. A. (2004). *Psychology in organizations: The social identity approach*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

- Haslam, A. & Reicher, S. (2004). Visión crítica de la explicación de la tiranía basada en los roles: pensando más allá del Experimento de la Prisión de Stanford. *Revista de Psicología social*, 19 (2), 15-122
- Katz, D. & Kahn, R. (1977). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Lazarus, R. S. (2003). Does the Positive Psychology Movement Have Legs. *Psychological Inquiry*, 14, 93-109.
- Linley, P. A., Harrington, S. & Garcea, N. (2010). *Oxford handbook of positive psychology and work*. Oxford: Oxford University Press
- Lisbona, A. (2010). Introducción: Teoría de la identidad social y algunas aplicaciones actuales. *Revista de Psicología Social*, 25 (2), 185-188
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Paraninfo.
- Munné, F. (1989). *Entre el individuo y la sociedad. Marcos y teorías actuales sobre el comportamiento interpersonal*. Barcelona: Biblioteca universitaria de ciencias sociales. PPU.
- Navarro, J. (2005). La Psicología social de las Organizaciones desde la perspectiva de la Complejidad. Revisión y estado actual de una relación prometedora. *Encuentros de Psicología Social*, vol. 3, (2), pp. 78-87.
- Navarro, J. (2006) Caos, complejidad y consultoría. En S. Quijano (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*. Barcelona: Icaria.
- Navarro, J. & Arrieta, C. (2010). Chaos in Human Behavior: The Case of Work Motivation. *The Spanish Journal of Psychology*, 13, (1), 244-256.
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill
- Osca, A., Palací, F.J., Topa, G., Moriano, J.A. & Lisbona, A. (2012). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres.
- Palací, F. J. & Agulló, T. E. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Educación
- Peiró, J. M. (2003). *Psicología de la organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia
- Pérez-Álvarez, M. (2012). La Psicología Positiva: Magia Simpática. *Papeles del Psicólogo*, 33 (3), 183-201.
- Pérez-Álvarez, M. (2013). La Psicología Positiva y sus amigos: en evidencia. *Papeles del Psicólogo*, 34 (3), 208-226.
- Peterson, C. & Seligman, M. (2004). *Character Strengths and virtues: a handbook and classification*. Nueva York: Oxford University Press.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Reicher, S. & Haslam, S. A. (2006). *Rethinking the psychology of tyranny. The BBC prison study*. Recuperado el 28 de noviembre de 2014, de holah.co.uk: <http://www.holah.co.uk/study/reicher-haslam/>
- Salanova, M., Martínez, I.M. & Llorens, S. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En J. F. Palací. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson.

- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. M. & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, (2), 117-134
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Scandroglio, B., López Martínez, J. & San José, M. C. (2008). La Teoría de la Identidad Social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*, 20, (1), 80-89.
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. En W.G. Austin y S. Worchel (Eds.): *The Social Psychology of Intergroup Relations*. (pp. 33-47). Monterey, C.A.: Brooks-Cole
- Turner, J.C., Hogg, M. A., Oakes, P.J., Reicher, S. D. & Wetherell, M.S. (1987). *Rediscovering de social group: a self-categorization theory*. Oxford: Blackwell.
- Tyler, T. R. & Lind, E. A. (1992). A relational model of Authority in Groups. En M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (vol. 25, pp. 115-191). San Diego: Academic.
- Vanegas, M. (2011). La dialéctica de la complejidad en las organizaciones (the dialectical of the complexity in the organizations). *Revista De Psicología GEPU*, 2(2), 121-137
- Vázquez, C. (2013). La Psicología Positiva y sus enemigos: una réplica en base a la evidencia científica. *Papeles del Psicólogo*, 34 (2), 91-115.
- Wegge, J., Jeppesen, H. J., Weber, W. G., Pearce, C. L., Silva, S. A., Pundt, A., & Piecha, A. (2010). Promoting work motivation in organizations: Should employee involvement in organizational leadership become a new tool in the organizational psychologist's kit? *Journal of Personnel Psychology*, 9(4), 154-171.
- Zimbardo, P. (2007). *The Lucifer effect: Understanding How Good People Turn Evil*. New York: Random House.

José García Arroyo

Máster en Dirección de Recursos Humanos. Profesor del Departamento de Gestión de Recursos Humanos de la Facultad de Ecología Humana y Desarrollo de la Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador.

E-mail: jgarcia@casagrande.edu.ec

Isabel Cárdenas Moncayo

Máster en Psicosociología de las Organizaciones. Profesora de la carrera de Psicología de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Espíritu Santo - Ecuador.

E-mail: isacardenasm@yahoo.com