

## CAPÍTULO X - EDUCACIÓN VIRTUAL COMO HERRAMIENTA DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Ana María Peña | Katherine Velandia | Carolina Rodríguez | Diego Cruz

### INTRODUCCIÓN

Como es aceptado por todos los medios de intercambio sociales, políticos, económicos y culturales globalizados las TIC se han posicionado como un instrumento comunicacional poderoso para aminorar fronteras y facilitar las reciprocidades materiales y simbólicas; influyendo en todos los ámbitos y especialmente en los entornos, métodos y procesos de enseñanza y aprendizaje.

Ahora bien, no todas las sociedades humanas utilizan dichas tecnologías, ni están preparadas para emprender prácticas de aprendizaje significativas. Lo anterior, dado que es una especialidad compleja vehiculada e instrumentalizada por las comunidades de entornos académicos, de divulgación científica y comunicación de las ciencias. De manera tal que según el abordaje, análisis y utilización que le dan distintas disciplinas relacionadas con el conocimiento científico como: las ciencias de la comunicación, ciencias de la salud, la filosofía, la antropología, la sociología, la económica y la Psicología (por citar algunas) según Coll y Monereo [2008], tendrán un impacto positivo mediado por estas tecnologías en la evolución y progreso de sus usuarios y colectividades.

Alguno de los elementos en común en torno a los cuales se pueden formar comunidades de aprendizaje significativo son, por ejemplo: el idioma, la cultura, la visión del mundo, la edad, el espacio

geográfico, los roles, los ciclos formativos, los ámbitos del saber, entre otros. Pero más allá de estas condiciones básicas asociativas están aquellas centradas en los retos de las sociedades modernas por fundamentarse en prácticas y estrategias certificadas por las teorías y acciones científicamente reconocidas como eficaces, eficientes y equitativas.

En función de lo cual las estrategias educativas mediadas por las TIC deberán basarse en el conocimiento acumulado por la comunidad científica nacional e internacional sobre acciones educativas que aseguren el éxito de sus colaboradores y participantes. Para ello, las comunidades de aprendizaje diseñan y crean entornos digitales que están llamados a transformar el contexto para hacerlo significativo y obtener resultados en la mejora del desempeño académico y profesional para enfrentar los constantes retos de la sociedad del Siglo XXI.

Además, están llamadas a transformarse constantemente y aplicar actuaciones educativas exitosas que estén ancladas en los principios del Aprendizaje Dialógico.

Teniendo claro que estas comunidades (una vez cubiertas las necesidades básicas del saber y del conocer) deberán crear sus propias necesidades a satisfacer, buscando las diferentes estrategias que el mercado tecnológico ofrece para lograr su

cometido de autorrealización. Con lo cual es una máxima constante que evoluciona con y para la socialización de la especie humana.

Una necesidad primordial que han tenido que satisfacer hoy día es la adaptación a los cambios, consecuencia de la brecha tecnológica que se inició a finales del Siglo XX y se ha ido aminorando en el Siglo XXI de forma acelerada. Esto ha generado una gran necesidad de adaptabilidad de estas comunidades existentes entre las distintas generaciones societales, para no quedarse detrás y desaparecer en cuanto a la fuerte competencia que ha generado el descomunal progreso e innovación tecnológico.

Por lo antes expuesto, es imprescindible adaptarse constantemente a las novedades de la era tecnológica para el beneficio de diferentes áreas de acción (sean laborales o académicas). Una de estas ventajas que las TIC han propiciado es la globalización del aprendizaje sin la necesidad de estar presentes; es decir, realizar formaciones y adquirir nuevos aprendizajes de forma virtual. Con el desarrollo de las TIC, han crecido las oportunidades en la educación virtual; sin importar el momento, ni el lugar donde se encuentre la información o formación que pudieran interesar a un determinado individuo, se eliminan el tiempo y la distancia.

La educación virtualizada posibilita el surgimiento de comunidades educativas ilimitadas, con la utilización de herramientas innovadoras tales como blogs de estudio, aulas virtuales, páginas web interactivas, aplicaciones de *app*, entre otras, para dar seguimiento de las actividades propuestas, material de estudio y centros de documentación en línea del programa desarrollado

como modalidad de estudio. Así se propicia el aprendizaje de contenidos significativos y sencillos a través de actividades de seguimiento, de evaluación y retroalimentación.

Este proceso de formación viene soportado por herramientas tecnológicas en plena expansión que, a su vez, vienen modelados pedagógicamente por la teoría constructivista.

Es importante señalar que una comunidad de aprendizajes puede desarrollarse no solamente en el marco institucional de un organismo rector regulado por el sistema educativo formal, sea de nivel básico, medio o avanzado; sino que también es una herramienta usada por cualquier organización y asociación que facilite formaciones a los usuarios interesados (ya sean internos o externos).

Entre las principales disciplinas que vienen experimentando con la educación virtual en una organización y como área de apoyo a la gestión del talento humano de la misma, encontramos la Psicología, específicamente la organizacional. La Psicología Organizacional es la que estudia el comportamiento humano en los contextos organizacionales; es decir, estudia las organizaciones y sus procesos, también los grupos pequeños y grandes, así como la influencia de la organización en los individuos.

Uribe (2016) afirma que durante el Siglo XX se gestó uno de los más impactantes cambios en la historia de la humanidad. Dicho salto a la era tecnológica transformó directamente las formas (hasta ese momento tradicionales) de la naturaleza del trabajo, que pasaron a estar supeditadas

a las innovaciones tecnológicas y automatizadas; lo cual generó nuevas adaptaciones económicas, sociales y empresariales en el mundo ahora interconectado. Se estimularon nuevas e ingeniosas producciones más flexibles y desconcentradas soportadas en dichas nuevas tecnologías, forjando la depreciación de la llamada "clase obrera" al demandarse trabajos parciales, temporales y tercerizados. Los trabajadores ahora están participando en mercados ocupacionales bajo ambientes de incertidumbre que parecieran no detenerse, sino profundizarse durante el Siglo XXI. Quienes trabajan se enfrentan permanentemente con la amenaza del desempleo, la precariedad de seguridad social, la débil presencia o nula de sindicatos con participación política, e incremento de los riesgos en el trabajo, entre otras tantas condiciones "novedosas". Lejos de los acuerdos ideales de progreso del periodo de posguerras mundiales, se han transmutado los umbrales de la pobreza mundial y la desigualdad societal está más presente ahora que hace décadas atrás en el mundo.

El autor explica que en estos nuevos entornos se demandan más que nunca dos objetivos primordiales: el primero, exponer que la Psicología del Trabajo está preparada para participar profesionalmente, y de manera trascendental, en diseñar estrategias novedosas que den respuestas efectivas a las nuevas realidades del mundo laboral integrado; el segundo, demostrar que la Psicología del Trabajo, a más de 100 años de su surgimiento, está formada por teorías, estrategias y técnicas convenientes para enfrentar las nuevas realidades del mundo del trabajo requerido ahora para propiciar los ambientes de incertidumbre en procesos más productivos en entornos equilibrados.

Según los autores Rodríguez, Zarco y González (2013), la vertiginosa y cambiante economía globalizada viene impactando directamente sobre las maneras y estrategias de empoderamiento de las empresas y organizaciones (tanto formales como informales). Ello dado que se requiere formar parte de una competencia en entornos y mercados económicos ingeniosos y abiertos que demandan adecuar y transformar constantemente las claves culturales, claves que permitan anclar representaciones simbólicas y prácticas en estas realidades multiculturales y transversales. Y en función de ello, uno de los campos del saber profesional y científico que facilita posicionarse en estos campos de competencia, dentro de estas sociedades globalizadas y redes sociales, es la Psicología del Trabajo u Organizacional.

La Psicología Organizacional posee herramientas para optimizar las relaciones y procesos dentro de una organización, haciendo uso de las competencias como: capacidad de trabajar en equipo, por la necesidad de coordinación con el grupo de trabajo; guiar procesos grupales desde el conocimiento técnico y habilidad de manejo de grupos numerosos; capacidad de investigar, para conocer la organización y sus procesos antes de intervenirlos con el manejo y aplicación de pruebas psicológicas como herramientas de diagnóstico previas a la intervención. Así es que la Psicología pueda cumplir un rol importante dentro de una organización, el cual consiste principalmente en la selección del personal adecuado según el requerimiento y perfil necesario y deseado para el desempeño de los procesos en particular.

El desarrollo organizacional es un proceso donde se planifican, constituyen, evalúan y controlan

procesos concentrados en las relaciones humanas; también incluye la capacitación y desarrollo de las competencias en las personas, organización de planes de carrera organizacional, entre otras. Lo anterior puede ser posible haciendo uso eficiente de las TIC en los programas desarrollados de una edición a distancia y/o virtual.

Por tal motivo, el presente artículo se centra en revisar los beneficios del uso de las TIC y la educación virtual para emplearlas como herramienta a la puesta en práctica de la Psicología Organizacional.

### **LAS TIC EN LA EDUCACIÓN VIRTUAL COMO HERRAMIENTA DE NUEVOS APRENDIZAJES A COMUNIDADES ORGANIZACIONALES**

La sigla TIC se refiere a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en inglés, ICT: *Information and Communications Technologies*). Hace referencia a las teorías, herramientas y técnicas manejadas para el tratamiento y la transmisión de la información mediada por la informática, el internet y, de manera general, por las telecomunicaciones, tal como lo afirman en la página web *economiativ.com* (Hernández, s.f.).

Las TIC facilitan los modos de relacionamiento y comunicación de sus usuarios e influyen directamente sobre el desarrollo económico y social, al ofrecer una variedad de accesos a la información que suministran innovadoras capacidades a las personas para mejorar sus habilidades personales y profesionales. Así sucede también con las organizaciones y empresas que constantemente están abiertas a estas tecnologías para mejorar y fortalecer sus capacidades de actuación en los mercados competitivos.

Existen otros conceptos que hacen referencia a las TIC y que son igualmente aceptados, como NTICS, cuyo significado es *Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación* o TI, haciendo referencia a *Tecnologías de la Información* (del inglés *IT. Information Technologies*). Pero TI es poco usado y cada vez es menos frecuente que aparezca NTICS, pues la era tecnológica ya forma parte de la realidad de la población. Por lo que lo más habitual es referirse a las TIC, como vocablo común a este concepto. Una definición más detallada de las TIC es aquella que las explica como: el conjunto de recursos sistematizados para tratar información a través de procesadores informáticos y dispositivos electrónicos que vehiculan información mediante aplicaciones informáticas en redes que son administradas, almacenadas, procesadas y transmitidas. A nivel individual o empresarial, las TIC forman el conjunto de instrumental tecnológico que permite mejorar el acceso y la clasificación de la información para el desarrollo de actividades humanas, empresariales o de ocio.

El acelerado desarrollo de las TIC, así como su ubicuidad, universalidad, difusión y propagación se ha venido incorporando gradualmente a todos los ámbitos y prácticas de la vida cotidiana. Uno de los ámbitos donde han tomado relevancia e impacto es la formación de destrezas y habilidades mediante modeladores a distancia y abiertos. Su diversidad de aplicaciones también ha ido evolucionando desde los modelos pedagógicos totalmente en línea a los híbridos, cuyos soportes están en constante expansión de nuevas formas de comunicación e interacción que están estableciendo posibilidades realmente innovadoras, tal como lo señala Coll y Monereo [2008].

Ahora bien, las TIC han contribuido a la conformación de comunidades pluriétnicas y multiculturales que comparten intereses y objetivos vinculantes y desarrollan, mediante sus actividades y prácticas comunicativas, un sentido de identidad. Dichas comunidades mediadas por tecnologías de información se organizan acordando reglas implícitas y explícitas, poniendo marcha estrategias para socializar entre sus miembros. Entonces una comunidad es "[...] Una red persistente y sostenida de individuos que comparten y desarrollan una base de conocimientos, creencias, valores, historia y experiencias, enfocadas a una práctica común y/o una empresa compartida" (Barab, 2003, p.198, citado por Coll y Monereo, 2008).

Al presente, el impacto positivo que las TIC han tenido sobre dichas comunidades ha facilitado conformarlas libremente de las barreras espaciotemporales que pueda concertarlas. Dichas tecnologías posibilitan que personas puedan conformarlas y, a la vez, puedan formar parte de otras comunidades con diversos grados de implicación y de pertenencia en cada una de ellas. Este fenómeno produce azarosamente una diversidad de comunidades entre cuyas cualidades centrales están el ser compuestas, distribuidas, emprendedoras, complejas y soportadas por las tecnologías favorables (Mercer, 2001; Rheingold, 2004, citados por Coll y Monereo, 2008).

Por su parte, Cano-Pita (2018) expone que las TIC vienen transformando la manera de trabajar y administrar recursos. Las TIC están diseñadas para hacer más productivo el trabajo al agilizar las capacidades y habilidades de las comunicaciones promoviendo el trabajo en equipo, reconociendo las existencias, acometiendo análisis financieros

y promocionando los productos y servicios en el mercado entramado. Con lo cual, el adecuado uso de las TIC permite a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo y le ayudan a la competitividad.

Ahora bien, las organizaciones y la comunidad que las conforman en momentos y/o situaciones crean una cultura organizacional, llevándola a ser una comunidad de aprendizaje de forma virtual, con la finalidad de no depender de tiempo y espacio que pudiera ser perjudicial para las operaciones y productividad de las organizaciones actualmente. Con estos objetivos se hace uso de las TIC en la comunidad organizacional cuando sea necesario realizar alguna capacitación, transmitir alguna información, realizar actividades formativas, realizar captaciones, entre otras.

De acuerdo con las consideraciones precedentes, Coll y Monereo (2008) sostienen que los rasgos distintivos que hacen que una comunidad organizacional pueda ser considerada una comunidad de aprendizaje virtual son: la decisión de aprender (como objetivo aglutinador fundamental) y el uso de herramientas tecnológicas fáciles de manejar (tanto para la interacción de información y comunicación como para potencializar la ejecución de actividades automatizadas).

Entre los recursos tecnológicos más habituales para el diseño y gestión de programas de formación y capacitación para una comunidad virtual de aprendizaje encontramos: correo electrónico, chat, foro, aulas virtuales, blogs, páginas web, aplicaciones (*apps*), entre otros; pudiendo ser utilizados separadamente o en formatos "paquetes" que componen genuinos entornos virtuales

de enseñanza-aprendizaje. Tal es el caso de las plataformas *e-learning* y *b-learning* (que son modalidades del aprendizaje en línea), que no son más que el aprovechamiento de conocimientos y habilidades utilizando tecnologías de la información y comunicación tales como: los procesadores informáticos interconectados en redes como internet; mediante los cuales se administran materiales de aprendizaje y se propician actividades didácticas, tanto individuales o grupales, así como también se brindan recursos tutelados y de formatos estratégicos para la evaluación de los conocimientos aprendidos.

Dichas plataformas son sistemas complejos (generalmente dispuestos de forma modular), estructurados mediante herramientas tecnológicas heterogéneas que incluyen el soporte en bases de datos potentes que gestionan la planificación, seguimiento y registro de todos los componentes diseñados pedagógicamente para facilitar el autoaprendizaje.

Usar las TIC como herramienta para la formación y capacitación en las organizaciones es beneficioso debido a la optimización de recursos humanos y financieros, lo que se traduce en mayor rentabilidad y cumplimiento de los objetivos.

Ahora bien, el constructivismo de orientación sociocultural o socioconstructivismo [Coll 2001, citado por Coll y Monereo, 2008] es el fundamento teórico en el que principalmente se diseñan e idean los enfoques didácticos como: el aprendizaje situado, el aprendizaje distributivo, el aprendizaje colaborativo y el aprendizaje comunitario (aunque este último en menor utilización de estos recursos).

Los planteamientos y teorías psicológicas y psicoeducativas que argumentan sobre la importancia de los factores contextuales, culturales, colaborativos y relacionales en los procesos de aprendizajes sirven de soporte para estas iniciativas de aprendizaje. En función de lo cual se sostiene que, según los casos y con matices significativos entre sí, se propicia que el aprendizaje lo desarrolla la persona, de manera individualmente y autogestionada; pero con el acompañamiento en entornos virtuales de compañeros con los que se propician procesos de cogestión.

Al considerar los elementos que marcan el proceso de aprendizaje en comunidades virtuales es importante [Gros, 2011] analizar los intereses, elecciones, estimular el compromiso en el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje y la recompensar el esfuerzo mediante certificaciones cualitativas y cuantitativas (de aptitudes y conocimientos) al finalizar la formación.

Y ya que es un proceso que le permite estar comunicado con el entorno comunitario que comparten objetivos comunes, tanto el instructor (reconocido como el facilitador) como los compañeros (reconocidos como participantes), deben poder comunicarse entre todos para comprender la administración de los recursos y actividades mediante los trámites administrativos que se diseñen en la red. Para ello, es importante ofrecer lecturas guiadas de mensajes, foros de forma sincrónica o diacrónica y el establecimiento permanente de chats de discusión. Es evidente que las TIC brindan un instrumental fundamental en este proceso, al permitir compatibilizar el proceso formativo, de capacitación y aprendizaje mediante el fortalecimiento de acciones e interacciones

comunicativas con los recursos más idóneos y adecuados disponibles y creados.

En la educación virtual, las tecnologías quedan al servicio del conocimiento mediante el diseño de recursos y actividades que propicien la interacción entre los participantes y el facilitador de los contenidos del programa que se desarrolla. Se requiere siempre generar el mejor provecho de los conocimientos a través de recursos interactivos. Ello propiciando siempre la cooperación entre participantes mediante canales comunicativos, con el diseño de formatos atractivos, creativos, idóneos; y con estilos de contenidos dinámicos de acuerdo con el conjunto de recursos de aprendizaje disponibles en cada entorno de aprendizaje.

En función de lo cual, la interacción durante el proceso de aprendizaje es fundamental en todo ámbito de conocimiento. Prueba de esto es que en el ámbito científico-técnico, donde la mayoría de los participantes consideran a menos estos intercambios, se cuenta con suficiente evidencia del positivo flujo de retroalimentación cuando se cuenta con espacios de intercambio colectivizados. Precisamente, la comunicación es fundamental, tanto como la retroalimentación con el facilitador y el conocimiento explícito de las condiciones para aprobar el programa de aprendizaje. Lo anterior dado que la dinámica de la educación virtual está sustentada y guiada por los contenidos vehiculados y evaluados mediante un plan de actividades (Gros, 2011).

### **LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL, SU FUNCIÓN Y BENEFICIOS AL ALCANCE DE COMUNIDADES ORGANIZACIONALES A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL USANDO LAS TIC**

Según Rodríguez, Zarco y González (2013), para que las organizaciones puedan adaptarse y mantenerse es ineludible la capacitación y desarrollo de su potencial humano. Entre otros muchos aspectos, los autores de esta obra promueven conocer muy bien los orígenes por los que las personas acceden a las organizaciones y que interioricen la estructura organizacional en la se insertan, tanto como a cuáles procesos psicológicos y de intercambio recíproco confluirán sus responsabilidades.

Dados estos propósitos habrá que diseñar y ofrecer parámetros de comportamiento individual y colectivos orientados a la eficiencia y a la eficacia, partiendo del sentido ético que les da sentido y significancia. Es decir, ello con la finalidad de establecer y fortalecer un modelo de organización más transparente, comprensible y participativo deben quedar las reglas del juego bien establecidas y claras para todos. Para lograr este cometido, la Psicología del trabajo u Organizacional se ha adaptado y transformado paulatinamente a las exigencias que le han ido demandando los diferentes contextos sociales; mediante la apertura de novedosos terrenos de estudio, actualizando el repositorio de teorías y técnicas para el más adecuado conocimiento sobre el comportamiento humano en los entornos laborales dinámicos.

Según Aamodt (2010), la Psicología Industrial-Organizacional es una rama de la Psicología encargada de ejecutar y aplicar su abanico de teorías y estrategias en los contextos de trabajo (ya sea en el campo industrial o de una organización)

con el objetivo de que el trabajador se posicione más adecuadamente en el entorno laboral. Para ello, este campo de la Psicología brinda a los empleados bienestar dentro del entramado laboral donde está inserto mediante la adopción de investigación de campo y la capacitación constante.

La Psicología Organizacional tiende a contribuir con el bienestar del trabajador para asegurar mejoras en la productividad de la empresa, partiendo de la importancia de su capital humano. Con lo cual intervenir positivamente en mejorar la calidad de vida del trabajo aumenta directa y proporcionalmente la eficiencia y eficacia organizacional.

Actuar en beneficio del clima y cultural organizacional mediante estrategias de motivación, capacitación para la promoción, el trabajo en equipo y el liderazgo coadyuva directamente con la productividad. En función de lo cual, la aplicación y evaluación psicológica implementada de acuerdo con instrumentos, tales como entrevistas de comportamiento y evaluación de procesos ayudan a determinar los factores que afectan a los trabajadores dentro de una organización.

Dadas estas intenciones se resaltan dos enfoques básicos de actuación de la Psicología Industrial-Organizacional. El primero, es el enfoque industrial estructurado en función de determinar (en términos de parámetros métricos) las competencias requeridas para cumplir con las faenas, labores, tareas, funciones y responsabilidades por parte del trabajador y, a su vez, facilitar la adquisición de competencias en los trabajadores mediante programas de capacitación. El segundo enfoque es aquel centrado en la cultura organizacional que pretende y propicia el establecimiento de una

estructura organizacional y una cultura encargada de mantener la motivación al logro proporcionando un conjunto de condiciones de interacciones simbólicas y prácticas.

Ambos enfoques tienen en común lograr incrementar la productividad mediante o soportado en el bienestar psicológico y cultural del trabajador que influye sobre la entidad organizativa.

Profundizando un poco más sobre ambos enfoques, debe destacarse que la Psicología (tanto Industrial como Organizacional) se desempeña en tres campos primordiales de actuación: la Psicología de personal, la ergonomía y la Psicología de las organizaciones.

- En Psicología de personal, se centra en las acciones de reclutamiento, estudios de puesto, elección de empleados, valoración de los niveles salariales, capacitación y evaluación de desempeño.
- En la Psicología centrada en la ergonomía, se caracteriza por prestar atención a las condiciones materiales donde se ejecuta los trabajos, donde la fatiga y el estrés podrían propiciar un riesgo laboral para la organización.
- En la Psicología organizacional intervienen los temas de motivación, manejo y solución de conflictos, satisfacción laboral, liderazgo y, en general, los procesos grupales y comunicación e interacción.

Precisa Aamodt (2010) que esta composición orquestada de acciones racionales posibilita el establecimiento de programas para la mejora de los niveles productivos de los equipos y la organización; también, de manera general en el

empoderamiento sistemático de los actores comprometidos con la productividad de la empresa. Esto implica el levantamiento de estudios profesionales que permitan identificar necesidades y debilidades internas que sirvan de norte para implementar métodos de medición y diseño de programas de capacitación, tendientes al logro de resultados que impacten directa y positivamente dentro del hábitat laboral.

La actuación psicológica deberá emprender, entonces, procesos de investigación acción participativa, diseñando y ejecutando análisis mixtos (cuantitativo-cualitativo) y técnicas de pruebas, gestionadas con rigor profesional y científico. Por tanto, los profesionales designados deben cumplir con su doble rol de investigadores e interventores de procesos mediante el diseño, ejecución y evaluación con metodologías de investigación de la realidad observada dentro de la empresa para la cimentación de innovaciones en novedosas fórmulas de selección y capacitación.

Para Coll y Monereo (2008), la Psicología del Trabajo y las organizaciones es la ciencia que estudia el comportamiento en el trabajo y contribuye al desarrollo de estrategias que mejoran el bienestar de las personas y el desempeño de las organizaciones. Un psicólogo es un especialista en selección, desarrollo y capacitación de personal; así como en la mejora del clima organizacional y salud ocupacional. Entre sus competencias se destacan:

- Reclutamiento y selección de talento.
- Administración de sueldos y compensaciones.
- Conservación y compensación del personal eficiente.

- Desarrollo de prácticas justas de capital humano.
- Mejoramiento de las habilidades y competencias del personal.
- Desarrollo de personal diverso, competente y calificado.
- Reducción de la rotación y el ausentismo.
- Eliminación del hostigamiento, acoso laboral, violencia y discriminación.
- Generación de ambiente de equipo y clima organizacional.
- Promoción de la motivación y compromiso del personal.

Continúan los autores hablando de las áreas en las que los psicólogos trabajan en las organizaciones:

- a. Profesional de tiempo completo contratado por organizaciones:
  - Aplicación de pruebas. Mediante el desarrollo, aplicación e interpretación de pruebas, incluyendo las de conocimiento del trabajo; habilidades; razonamiento; personalidad; capacidades físicas; centro de evaluación; certificación y multimedia (web video, entre otras).
  - Selección y promoción. Incluye el reclutamiento; contratación; entrevistas estructuradas, planificación de sucesión y evaluación de desempeño.
  - Capacitación y desarrollo. Entre los métodos aplicados destacan el estudio asistido en computadora; entrenamiento de ejecutivos; desarrollo de liderazgo y *coaching*; aprendizaje acelerado y competencias.

- Sueldos y compensaciones. Paga, prestaciones, recompensa y reconocimientos, atención del comportamiento contraproducente, hostigamiento, ausentismo y disciplina.
- Programa de calidad de vida laboral. Diseño de horarios de trabajo flexibles, equilibrio de vida en el trabajo, consideraciones de padres que trabajan, trabajo a distancia.
- Evaluación de desempeño. Diseño de sistemas de medición y mejora de desempeño.
- Actitudes y satisfacción. Promueve el fortalecimiento de la participación y trabajo en equipo, retención de personal, satisfacción en el trabajo, desarrollo de habilidades de manejo de conflicto, programa de retiro, programas contra el acoso laboral, atención a personal discapacitado, entre otros.
- Motivación de empleado. Estimula los factores que motivan a los empleados a fin de mejorar el desempeño y la calidad de vida en el trabajo.
- b. Consultor en comportamiento y desarrollo organizacional:
  - Dirección del cambio. Contribuye en fusiones y adquisiciones; procesos de grupo, proceso de reingeniería; productividad y mejora de la calidad, así como planificación estratégica.
  - Análisis de clima y cultura organizacional.
  - Diseño del trabajo.
  - Diseño de la estructura organizacional.
  - Integración de equipos.
  - Planificación del capital humano.
  - Conflicto de cultura y discriminación.

- Evaluación del impacto de la tecnología en el lugar de trabajo.
- Atención de quejas y sugerencias.
- c. Investigador y facilitador:
  - Diseño y conducción de investigaciones sobre el comportamiento organizacional y su intervención.
  - Análisis estadístico de datos.
  - Investigación sobre las actitudes y comportamiento a nivel individual, grupal y organizacional.

Dado el amplio campo de acción de un psicólogo organizacional, la educación virtual con el uso de las TIC facilita dichas tareas y, con ello, optimiza el tiempo siendo más eficiente para la organización en la que se encuentre.

### METODOLOGÍA

El presente artículo fue orientado siguiendo un paradigma racionalista positivista y con una metodología con un propósito analítico-crítico. Está enmarcada en un nivel exploratorio. La fuente que originó la información fue de tipo documental, que se refiere a la situación en que la información especializada se selecciona de fuentes indirectas, tales como: documentos de diversas índoles, elaborados o procesados con anterioridad al trabajo.

Es importante precisar que las fuentes documentales son diversas, pero que en conjunto ofrecen obtener conocimientos que son analizados con una aptitud racional y crítica; bajo parámetros preseleccionados de recolección y selección.

Implica que quien investiga cuente con habilidades de comprensión lectora [ideas principales] y de capacidades de análisis intelectual [subrayado,

resumen, análisis crítico y síntesis) para generar ideas, con rigor científico, de los temas que investiga. Para ello, este tipo de investigación refleja las posiciones coincidentes y/o contrastantes entre los pensadores y autores que están enmarcados por escuelas y corrientes de pensamiento; sobre todo exponiendo y precisando la posición teórica y aportes del investigador.

Según Arias [2012], la investigación documental es un proceso de búsqueda, recuperación, análisis crítico e interpretación de información secundaria; recuperado de otros investigadores en fuentes documentales (impresas, audiovisuales o electrónicas).

Como en todo estudio, el propósito de este diseño de investigación se manifiesta con el aporte de nuevos conocimientos.

Para Palella y Martins [2012], la investigación documental está dedicada a la recopilación de contenidos de diversas fuentes. Es un ejercicio de indagación profunda sobre un tema específico de documentos (orales y/o escritos) registrados y no registrados.

El presente artículo se realizó sobre la revisión de diferentes textos relacionados con los temas centrales como educación virtual, TIC, y Psicología Organizacional que están diseminados en buscadores reconocidos de la internet, cuyas publicaciones responden al periodo de los últimos quince años.

## RESULTADOS

Se ha descrito y argumentado que las TIC son una herramienta comunicacional positiva para superar

las barreras espaciotemporales de los entornos sociales y corporales de las personas, permitiendo crear entornos virtualizados que interconectan experiencias y saberes hacia la búsqueda de la equidad en el acceso e intercambio del conocimiento planetario que está vehiculado por estos medios en esta era digital.

Dichas tecnologías de información y comunicación ofrecen herramientas prácticas, entre las que destaca la educación virtual desde diversos ángulos y pedagogías instruccionales enmarcadas en la teoría del conocimiento constructivista, que postula la necesidad de facilitar a los participantes las herramientas a partir de las cuales puedan "construir" (edificar, cimentar y fundar) sus propios procedimientos para resolver una situación.

El constructivismo propone un paradigma pedagógico donde el proceso de socialización del conocimiento es dinámico, participativo e interactivo entre sujetos cognoscentes; que realizan y desarrollan el acto intelectual de generar conocimientos socialmente elaborados.

Con ello, los espacios virtuales de sujetos cognoscentes se erigen como piezas de ensamblaje hacia comunidades de aprendizaje significativo orientadas por el conocimiento científico y tecnológico, en espacios diacrónicos y sincrónicos de comunicación dialógica ilimitada [hasta ahora].

Bajo estos supuestos, la Psicología Organizacional utiliza estos medios tecnológicos de comunicación e interacción para vehicular las creencias, las representaciones sociales y los comportamientos humanos fundados en ambientes colectivos; mediante intervenciones institucionales para

solucionar problemas concretos individuales o sistémicos de una organización.

Entre los objetivos de la Psicología Organizacional está el incrementar y potencializar el desarrollo de capacidades cognitivas y técnicas de los trabajadores para mejorar su calidad de vida en el ámbito laboral, mediante la investigación-acción (intervención orientada a logros dialógicos) de las estructuras ideadas por las empresas, el clima y la cultura organizacional, los sistemas y procesos sociales. En función de tales propósitos, la educación virtual se ofrece como una herramienta de intercambios recíprocos para facilitar la creación de entornos implícitos en los pensamientos y grafías societales comunes y reveladoras de los imaginarios construidos dentro de las empresas para descifrarlos y superarlos en ambientes prácticos de aprendizaje.

Dichos ambientes o entornos de aprendizaje serán significativos en tanto integren los intereses de los participantes con las misiones empresariales de progreso económico y cultural para el empoderamiento de sus usuarios. Serán dialógicas en tanto superen las fronteras o marcos de las misiones preestablecidas por las empresas hacia una visión coparticipante de saberes prácticos y simbólicos. Es decir, que interese y sea útil para todos.

En función de ello, más allá de los límites espaciotemporales de la condición humana se erigen como espacios virtualizados de intercambios recíprocos materiales y simbólicos, superando las barreras corpóreas hacia la confluencia de saberes prácticos globalizados donde todos ganen.

## REFERENCIAS

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional. Un Enfoque Aplicado*. Cengage Learning Editores S.A.

Aldas M., Blacio R., Corral D., Correa C., Farfán P., Guamán J., Guerra P., Maldonado J., Morocho M., Novillo F., Paladines J., Rama C., Reyes M. y Rubio M. J., (2013). *La educación a distancia y virtual en Ecuador. Una nueva realidad universitaria*. Editorial Mary Morocho Quezada, CALED.

Asociación de Universidades confiadas a la compañía de Jesús en América Latina [AUSJAL], (2012). *Uso y apropiación de TIC. Un estudio descriptivo*. Pontificia Universidad Javeriana.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.

Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510.

Coll, C. y Moreneo, C. (2008). *Psicología de la educación virtual. Aprender y enseñar con las tecnologías de la información y la comunicación*. Ediciones Morata.

Gros, B. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el e-learning del Siglo XXI*. Editorial UOC.

Hernández, A. [s.f.]. *Concepto de TIC, Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Recuperado de <https://economiatic.com/concepto-de-tic/>

Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. EDEUPEL.

Rodríguez F., Zarco, M. y González, G. (2013). *Psicología del trabajo*. Ediciones Pirámide.

Toro, N. A. y Rama, C. (2013). *La educación superior a distancia y virtual en Colombia. Nuevas realidades*. Virtual Educa - ACESAD.

Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. El Manual Moderno.

Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional. Perspectivas y avances*. Ecoe Ediciones.