

XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2008.

# **El nuevo "espacio psíquico" de las organizaciones virtuales: premisas ético-psicológicas para el desarrollo de recursos humanos.**

Lima, Natacha Salomé.

Cita:

Lima, Natacha Salomé (2008). *El nuevo "espacio psíquico" de las organizaciones virtuales: premisas ético-psicológicas para el desarrollo de recursos humanos. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-032/251>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/efue/GAs>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# EL NUEVO “ESPACIO PSÍQUICO” DE LAS ORGANIZACIONES VIRTUALES: PREMISAS ÉTICO-PSICOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

Lima, Natacha Salomé  
Estudiante de la Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

---

## RESUMEN

Confidencialidad, manejo adecuado de la información, confianza en la cultura organizacional, competencia profesional, integridad en la relación entre pares, comunicación responsable, privacidad, son algunos de los principios básicos del funcionamiento de una institución confiable y eficiente. Con la creciente generalización de las organizaciones virtuales -en las que la interacción de sus miembros se produce a través de la Intranet de la empresa- estos temas adquieren una nueva dimensión ético-psicológica. Al reformularse las coordenadas de espacio y tiempo, estas nuevas formas de organización del trabajo introducen también nuevas categorías que es necesario desagregar para un análisis que dé cuenta de su verdadera complejidad. Este trabajo está basado en marcos conceptuales impartidos en distintas asignaturas de la carrera de Psicología de la UBA y en la experiencia personal de la autora como asistente de Recursos Humanos en una corporación internacional. Se busca identificar algunas de esas categorías, sugiriendo líneas metodológicas para su tratamiento, contribuyendo así a una concepción integrada de los conocimientos con los que se forman los futuros psicólogos.

## Palabras clave

Organizaciones virtuales Ética Recursos humanos

## ABSTRACT

THE NEW “PSYCHOLOGICAL DIMENSION” OF VIRTUAL ORGANIZATIONS: ETHICAL PREMISES FOR THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES

Confidentiality, suitable use of the information, trust in the organizational culture, professional competence, integrity among relationship with others, responsible communication and privacy practices, are some of the essential principles involve in the development of a reliable and efficient organization. With the increasing scope of virtual organizations -in which the interaction of the members take place through company Intranet- these subjects obtain a new ethical-psychological dimension. As the temporal-space coordinates were changing, this new type of work organization provide new categories which need to be analyzed in order to discover its truly complexity. This paper is based on conceptual frameworks learned in the different subjects of Psychology career of the University of Buenos Aires, and in the personal background of the author as Human Resources assistant in an international corporation. We try to identify some of these categories, suggesting methodological guidelines for its analysis, contributing to an integrated view of knowledge that shape future psychologist development.

## Key words

Virtual organizations Ethics Human resources

## INTRODUCCIÓN

Sala de reuniones de una organización. Dos miembros del staff discuten acerca de una becaria que está realizando una pasantía en la empresa. Un tercer integrante, recientemente incorporado al equipo, es testigo de la escena. Al referirse a la becaria, los dos primeros lo hacen de manera peyorativa, ventilando aspectos de su intimidad personal y descalificándola en razón de sus orígenes étnico-nacionales. Cuando el nuevo integrante intenta intervenir en la discusión, es a su vez desautorizado y objeto de destrato por parte de sus colegas.

Toda la secuencia está siendo proyectada en una pantalla y es parte de un recurso audiovisual para la capacitación de recursos humanos en una empresa multinacional. Se busca indagar la sensibilidad ética en materia de confidencialidad, manejo de la información, confianza en la cultura organizacional, competencia profesional, e integridad en la relación entre pares.[i]

La utilización de este tipo de materiales es cada vez más frecuente en el contexto de las llamadas “organizaciones virtuales” (Filippi, 2007: 81). La concepción, desarrollo y aplicación de la herramienta es ya en sí misma el producto de la interacción de personas que nunca mantuvieron un contacto personal. Las normativas fueron concebidas recogiendo la experiencia de decenas de miles de empleados, quienes hicieron llegar testimonios de casos a través de la Intranet de la empresa. Las situaciones fueron cuidadosamente analizadas y algunas de ellas transformadas luego en viñetas y articuladas con recursos multimediales aportados por el área de sistemas. La traducción a una docena de lenguas diferentes fue realizada por el personal de los países en los que funciona la corporación, y finalmente la herramienta de capacitación resultante se implementa también a escala global a través de un sistema electrónico altamente eficiente y confiable.

Todo el proceso involucró el trabajo de personas que comparten un proyecto, pero que nunca han tenido contacto personal, ni es probable que lo tengan. El objetivo se alcanza no obstante en tiempo y forma, de acuerdo a los lineamientos establecidos. Podríamos entonces preguntarnos: ¿Qué tipo de vínculos se establecen a partir la vigencia de estos recursos tecnológicos? ¿Cuáles son las coordenadas de este nuevo “espacio psíquico” que se va constituyendo?

## INFORMACIÓN SENSIBLE: CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

La viñeta con la que hemos introducido este escrito indaga el grado de preocupación organizacional frente a lo que se conoce como “información sensible”. El término designa cierta información personal que requiere un trato y protección adicionales. Aunque la definición puede variar de acuerdo a cada país, se describe a la información sensible como “aquellos datos que revelan la raza, el origen étnico, las opiniones políticas, religiosas o creencias filosóficas, la adhesión a sindicatos, los datos relativos a la salud o a la vida sexual, y los datos relacionados con delitos, condenas o medidas de seguridad” (Wyeth Ethics Office, 2005: 6)

Se trata de una categoría de gran importancia porque toca cuerdas de la intimidad de las personas e introduce la distinción entre *confidencialidad* y *privacidad* (American Psychological Association, 2002; Michel Fariña, 2000). Se trata de dos capítulos bien diferenciados en el estado del Arte en materia de ética aplicada. Confidencialidad hace referencia a cierta información pertinente que recibimos en el contexto de nuestro trabajo profesional y respecto de la cual debemos mantener adecuado secreto. Privacidad, en cambio, hace referencia a los criterios que utilizamos cuando requerimos o recolectamos información. Y del tratamiento que hacemos de estos datos cuando ya están en nuestro poder. Los modernos códigos de ética organizacional prevén políticas específicas, que incluyen la destrucción de determinados datos superfluos. Los departamentos de Recursos Humanos velan así por una cultura de privacidad en la empresa.

## FLEXIBILIDAD Y CONFIANZA

El nacimiento de las organizaciones virtuales encuentra su explicación en tres grandes procesos: (1) el contexto mercantilista y la revolución de las nuevas tecnologías, (2) el pasaje del paradigma de la física clásica al de la física cuántica, (3) el nuevo modelo organizacional y de sujeto laboral emergentes (Filippi, 2007: 81-92).

Su resultante es la flexibilidad espacio-temporal, que reemplazó al modelo rígido de producción. Esto hace que los sistemas de control (de horario, de ausentismo, etc.) pierdan su razón de ser, para dar lugar a un nuevo paradigma signado por la *confianza*. La etimología latina de la palabra confianza -*fiducia*- proviene de fides, fe. En cambio, la raíz sajona de *trust* corresponde a una forma de esperanza. Esta referencia a la fe y la esperanza (Sbdar, 2007), nos recuerda que en la especie humana, la relación con el semejante no es espontáneamente armoniosa (Freud, 1927, 1930) y que la única manera de contrarrestar las formas arcaicas de la agresión radica en promover un adecuado grado de cultura.

## CUESTIONES LINGÜÍSTICAS

Si otro tipo de organización es posible, si efectivamente ya no es necesario compartir un mismo espacio físico para estar trabajando en conjunto, se trata de indagar respecto del tipo de sujeto que emerge de esta nueva realidad (Filippi, 2007: 86). Distintos escenarios permiten pensar este “espacio psíquico” que se constituye dentro del marco de la virtualidad.

Tomemos un ejemplo: el presidente de una reconocida corporación multinacional graba el mensaje inicial de un curso de *Comunicación Responsable*, destinado a los empleados de las diferentes filiales del mundo. Su estilo de comunicación, su capacidad de persuasión y su “paz interior” son algunos de los rasgos que lo distinguen. Pero el mensaje original en idioma inglés fue doblado al español para las filiales de habla hispana, perdiéndose así toda su potencia. En aras de mejorar la comunicación, la usurpación de la voz (Borges, 1927) dio por resultado un mensaje sin transmisión alguna.

El respeto por los estilos personales y la diversidad lingüística son por lo tanto cuestiones centrales a tener en cuenta en la dinámica de las organizaciones virtuales.

## LA CUESTIÓN DEL CUERPO EN LA VIDEOCONFERENCIA

Esto es especialmente claro en el uso de una herramienta central como la teleconferencia, a través de la cual personas ubicadas en distintos países se reúnen e interactúan de manera virtual. El moderador va desplegando los contenidos en la pantalla de las computadoras para facilitar así el adecuado desarrollo de la reunión y los participantes se van integrando a la discusión. ¿Estamos en presencia de un verdadero funcionamiento grupal? Una primera cuestión a analizar es la del idioma. En general se llevan a cabo en inglés, que no es la lengua materna de la mayoría de los participantes. Como se sabe, la voz humana es un importante organizador del cuerpo y el esfuerzo por escuchar y expresarse en una lengua extranjera supone por lo tanto un desafío a las capacidades de pensamiento. Un segundo punto es el número de participantes. La teoría de los grupos indica claramente el equilibrio que se debe mantener para asegurar una dinámica de trabajo. La presencia de la tecnología -de audio e imagen- introduce una variable que es necesario analizar. La ausencia de los cuerpos es por un lado un mediador de los vínculos, pero también un refugio para el anonimato. Sobre todo cuando se organizan reuniones de más de diez integrantes, en las que la responsabilidad comienza a diluirse y se puede “pasar de responder”, algo que en el cara a cara resultaría ineludible.

La virtualidad nos permite explorar por lo tanto la noción misma de “grupo”, analizando las ansiedades, las formas de liderazgo, la erótica del cuerpo y los sistemas de pertenencia, estableciendo qué permanece y qué cambia, preparándonos así para intervenir con pertinencia profesional en la dinámica de un mundo cada vez más intenso.

## NOTAS

[i] Inspirado en una de las viñetas del Racial Ethical Sensitivity Test (REST), desarrollado en Boston College y la Steinhardt School of Education and Human Development, New York University, bajo dirección de Mary Brabeck.

## BIBLIOGRAFÍA

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION (2002). Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta. Versión en español: Cátedra de Ética y Derechos Humanos, Facultad de Psicología UBA. Ediciones CEP.

BORGES, J.L. (1932). Sobre el doblaje. En Discusión. Obras Completas. Buenos Aires. Emecé. Para una discusión actualizada de esta perspectiva, ver: [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/071\\_etica/eticaycine\\_oct06\\_web/Textos/Borges.htm](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/071_etica/eticaycine_oct06_web/Textos/Borges.htm)

BRABECK, M. et al (2000): Increasing Ethical Sensitivity to Racial and Gender intolerante in Schools: Development of the Racial Ethical Sensitivity Test. *Ethics & Behavior* 10(2), 119-137.

FILIPPI, Graciela (2007): "El aporte de la psicología del trabajo a los procesos de mejora organizacional." Apéndice 3: La psicología del trabajo en el futuro. El mundo de las organizaciones virtuales. 81-92

FILIPPI, Graciela (2000): "El nuevo sujeto laboral." Artículo Revista: Decisiones en RRHH Nro. 1

FREUD, S. (1927): "El porvenir de una ilusión", en Obras Completas. Buenos Aires. Ed. Amorrortu. Vol. XXI.

FREUD, S. (1930): "El malestar en la cultura", en Obras Completas, Buenos Aires. Ed. Amorrortu. Vol. XXI.

MICHEL FARIÑA, J. (2000). La ética en movimiento. Cuaderno de Humanidades, 1(1) 15-25.

SBDAR, Manuel (2007). Confianza Ciega. En Management & Negocios [http://weblogs.clarin.com/management-y-negocios/archives/2007/08/confianza\\_ciega.html](http://weblogs.clarin.com/management-y-negocios/archives/2007/08/confianza_ciega.html)

WYETH ETHICS OFFICE (2005) Código de conducta. Guía de ética empresarial internacional. Primera edición.