

Aspectos psicosociales en el análisis del trabajo Aproximación a un modelo explicativo

Psychosocial Aspects in the Work Analysis
Approach to an Explanatory Model

Aspectos psicossociais na análise do trabalho
Abordagem de um modelo explicativo

Édgar Javier González Gil Psic¹; Juan Alberto Castillo M. Mg, PhD²

Recibido: 15 de marzo de 2013 • Aceptado: 04 de diciembre de 2013

Doi: [dx.doi.org/10.12804/10.12804/revsalud12.esp.2014.07](https://doi.org/10.12804/10.12804/revsalud12.esp.2014.07)

Para citar este artículo: González Gil EJ, Castillo JA. Aspectos psicosociales en el análisis del trabajo. Aproximación a un modelo explicativo. Rev Cienc Salud 2014; 12(Especial):55-67. doi: [dx.doi.org/10.12804/10.12804/revsalud12.esp.2014.07](https://doi.org/10.12804/10.12804/revsalud12.esp.2014.07)

Resumen

Introducción: en la evidencia aportada por la literatura científica, se ha encontrado que los aspectos psicosociales pueden agruparse en torno a seis ejes, estos son: la intensidad del trabajo y el tiempo de trabajo, los requisitos emocionales, la autonomía, la pobre calidad de las relaciones sociales en el lugar de trabajo, el conflicto de valores y la inseguridad de la situación de trabajo. Estos elementos se han integrado en este estudio en una perspectiva de evaluación integral del trabajo. **Materiales y métodos:** el estudio se desarrolló en pequeñas, medianas y grandes empresas de cuatro sectores económicos. Se constituyó una muestra de 259 trabajadores para la evaluación y análisis de los aspectos psicosociales. Se empleó el cuestionario psicosocial de Copenhague (Copenhagen Psychosocial Questionnaire, Copsoq). La comparación entre los puntajes se realizó utilizando una transformación del puntaje directo (conteo de puntos obtenidos en cada ítem) a un puntaje típico, lo cual se llevó a cabo con base en las medias y desviaciones típicas. **Resultados:** en todos los sectores, aparecen presentes: la estabilidad en el trabajo asociada a las condiciones de flexibilidad laboral; el control de tiempos de trabajo, relacionado con las jornadas semanales (entre 60 y 80 horas semanales); los síntomas somáticos de estrés, que es el factor con más alto nivel; la falta de sentido de pertenencia y la falta de consistencia del rol de parte del trabajador en sus contextos de trabajo, que aparecen como las de mayor problemática, lo que se asocia efectiva-

¹ Grupo de Investigación Salud, Cognición, Trabajo, Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, Universidad del Rosario.

² Grupo de Investigación en Estudios en Ciencias del Comportamiento, Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, Universidad del Rosario. Correo electrónico: juan.castillom@urosario.edu.co

mente a la falta de autonomía. *Conclusiones:* en las organizaciones de los sectores estudiados, el principal problema está asociado a la definición de lo que es un riesgo psicosocial; esto obedece a las confusiones entre los determinantes del fenómeno y sus efectos, por ello, es difícil distinguir las causas y las consecuencias. Razón por la cual se recomienda el uso de un mapa de análisis, con el fin de comprender cómo el conjunto de elementos se equilibra y qué se comprende como fuera de límites de aceptabilidad en cada organización. El mapa puede utilizarse como un medio explicativo de los diferentes eventos de trabajo asociados a aspectos psicosociales; también, en la identificación de algunas barreras en el desarrollo de un programa de prevención sostenible de este tipo de riesgo.

Palabras clave: riesgo psicosocial, prevención, análisis ergonómico, cognición.

Abstract

Introduction: In the evidence provided by the scientific literature, it is found that the psychosocial aspects can be grouped around six axes. These are: the intensity of the work and the working time, the emotional requirements, insufficient autonomy, the poor quality of social relations in the workplace, conflict of values and the insecurity of the situation of work. These elements were integrated in this study in a perspective of comprehensive evaluation of the work. *Materials and methods:* The study was developed in small, medium and large businesses in four economic sectors. A sample of 259 workers for the evaluation and analysis of the psychosocial aspects was formed. They use the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Copenhagen Psychosocial Questionnaire, Copsoq). Comparing scores is performed using a transformation straight score (counting points earned for each item) to a typical score, which was made based on means and standard deviations. *Results:* In all sectors appear present: the job security associated with flexible working conditions. The timing control work related to weekly hours (between 60 and 80 hours per week). Somatic symptoms of stress, is the factor with the highest level. The lack of ownership and lack of consistency of the role of the employee in their work context appear as the most problematic, this is indeed associated with the lack of autonomy. *Conclusions:* In organizations of the sectors studied the main problem is associated with the definition of what is a psychosocial risk, this is due to confusion between the determinants of the phenomenon and its effects, so it is difficult to distinguish the causes and consequences. Therefore the use of a map analysis is recommended in order to understand how the set of elements is balanced and is understood as out of bounds of acceptability in each organization. The map can be used as a means of explaining the different work events associated with psychosocial aspects, and also to identify some barriers in the development of a program of sustainable prevention of this type of risk.

Key words: psychosocial risk, prevention, ergonomics analysis, cognition.

Resumo

Introdução: na evidência aportada pela literatura científica, tem se encontrado que os aspectos psicossociais podem se agrupar em torno a seis eixos; estes são: a intensidade do trabalho e o tempo de trabalho, os requisitos emocionais, a autonomia, a pobre qualidade das relações sociais

no lugar de trabalho, o conflito de valores e a insegurança da situação de trabalho. Estes elementos tem se integrado neste estudo em uma perspectiva de avaliação integral do trabalho. *Materiais e métodos:* o estudo desenvolveu-se em pequenas, mediana e grandes empresas de quatro setores econômicos. Constituiu-se uma amostra de 259 trabalhadores para a avaliação e análise dos aspectos psicosociais. Empregou-se um questionário psicosocial de (Copsoq Copenhagen Psychosocial Questionnaire). A comparação entre as contagens realizou-se utilizando uma transformação da contagem direta (contagem de pontos obtidos em cada item) a uma contagem típica, o qual se realizou com base nas médias e desvios típicos. *Resultados:* em todos os setores aparecem presentes: a estabilidade no trabalho associada às condições de flexibilidade laboral, o controle de tempos de trabalho, relacionado com as jornadas semanais (entre 60 e 80 horas semanais), os sintomas somáticos do estresse, é o fator com maior nível, a falta de sentido de pertença e falta de consistência do rol de parte do trabalhador em seus contextos de trabalho aparecem como as de maior problemática, o que se associa efetivamente à falta de autonomia. *Conclusões:* nas organizações dos setores estudados o principal problema está associado à definição de que o que é um risco psicosocial; isto obedece às confusões entre os determinantes do fenômeno e seus efeitos, por isso é difícil distinguir as causas e as consequências. É por isso que se recomenda o uso de um mapa de análise, com o fim de compreender como o conjunto de elementos se equilibra e que se compreende como fora de limites de aceitabilidade em cada organização. O mapa pode se utilizar como um meio explicativo dos diferentes eventos de trabalho associados a aspectos psicosociais; também na identificação de algumas barreiras no desenvolvimento de um programa de prevenção sustentável deste tipo de risco.

Palavras-chave: risco psicosocial, prevenção, análise ergonômico, cognição.

Introducción

En este estudio, se recurre a la noción de aspectos psicosociales, porque estos hacen referencia al conjunto global de elementos sociales y psicológicos asociados al trabajo. Adicionalmente, porque se considera que en general los aspectos psicosociales en el trabajo están relacionados con los aspectos de la subjetividad individual y los eventos multifactoriales que se producen en las organizaciones de trabajo. Paralelo a ello, consideramos relevante cuestionarse sobre las formas de identificación y sobre las estrategias de control o de manejo de estos eventos.

A este propósito, es importante considerar la forma en la cual influye la trayectoria individual en la ejecución de un trabajo, la construcción de una trayectoria profesional está en función de las dinámicas de las organizaciones producti-

vas; de hecho, trabajar implica para los individuos repensar sus propios objetivos, de allí la cualidad transformadora y de transformación del trabajo para ellos. En el análisis del trabajo, se considera que toda actividad desplegada por un individuo para realizar su trabajo está determinada por un conjunto de condiciones internas y externas, así como por el acoplamiento de estas entre sí. El vínculo que existe entre conservar o perder la salud en el trabajo se refuerza hoy cuando el trabajo es más que un medio de realización de la individualidad, es también el medio de integración a la sociedad y, en algunos casos, juega un rol central en el posicionamiento de los individuos dentro de la familia, el grupo social o cultural al que se pertenece.

Diversos estudios desarrollados por la ergonomía han puesto de relieve que la realización de

una actividad de trabajo incluye el seguimiento de las instrucciones para lograr los objetivos de productividad, sin embargo, esta también incluye todos los medios diseñados por el trabajador para administrar los riesgos y disfunciones, incluidos los aspectos psicosociales. De hecho, toda actividad de trabajo se estructura sobre las interacciones entre los procedimientos prescritos (lo que incluye los intercambios y comunicaciones con trabajadores pares y superiores) y los medios diseñados por el operador para mantener la estabilidad del sistema en muchas situaciones (lo que integra los mecanismos de protección ante pérdida del apoyo social en el trabajo) (1, 2).

Varios trabajos desarrollados en este campo muestran que los trabajadores expertos no utilizan información bruta, pero sí información inferida, es decir, se dispone de mecanismos de monitoreo que le permiten no solo comprender el funcionamiento técnico a su alrededor; también, se monitorean las variaciones en las relaciones sociales que pueden influir en el logro de los objetivos individuales. Por ejemplo, en el estudio de la conducción de autobuses, las investigaciones señalan que los expertos basan sus decisiones de acción no en el avance o retraso de un autobús, sino en la variación de estos, es decir, en la anticipación o predicción de los comportamientos de los vehículos que están alrededor, por ende, de los comportamientos de los conductores (3-5).

Otros estudios también reportan los mismos hallazgos en trabajadores experimentados en la conducta de altos hornos en la industria del acero. Los trabajadores experimentados citan menos 'indicadores' (observables) en beneficio de 'descriptores', no observables pero sí inferibles. Esto indica que en el análisis del trabajo los componentes inferibles de una situación de trabajo tienen un peso relativo importante al momento de tomar decisiones y planear la ejecución de una tarea; en este apartado, los indicadores que provienen del entorno social

actúan como reguladores o activadores de ciertos comportamientos de los trabajadores.

En esta perspectiva, cabe interrogarse sobre la pertinencia de conceptos como 'riesgo psicosocial', ya que, como lo demuestran varios estudios, el trabajador monitorea de manera continua su entorno con el fin de mantener resguardos y anticipaciones, basados en inferencias del entorno de trabajo, lo que le permite asegurar la principal función de trabajo y es la de anticipar eventos con el fin de mantener el control de las situaciones de trabajo. Por ello, estos dos conceptos riesgo y psicosocial parecen no ser compatibles; de hecho, en la literatura, es posible encontrar al menos tres paradigmas relacionados con el concepto de riesgo:

1. El paradigma de la racionalidad, que estudia el riesgo desde la óptica de la probabilidad y de la predicción probabilista.
2. El paradigma de la causalidad, que estudia el riesgo desde la óptica retrospectiva; estos métodos se vinculan de alguna manera con la lógica sistémica.
3. El paradigma cognitivo, que estudia el riesgo desde la perspectiva de la producción del error (6).

Al adoptar la perspectiva de factor de riesgo, se privilegia el uso de instrumentos y métodos que buscan determinar las desviaciones en la ejecución de una tarea con respecto a los estándares predeterminados en seguridad y producción (procedimientos). La aplicación de estas herramientas se orienta a identificar e inventariar los 'factores de riesgo'³ (en una lógica de cálculo de probabilidad) con el objetivo de priorizar en un programa de prevención las acciones preventivas y las medidas de seguridad por aplicar. La elaboración de estos programas introduce

³ Malchaire (2002) define el factor de riesgo como el conjunto de factores de la situación de trabajo que son susceptibles de interferir con la salud y el bienestar de los trabajadores.

uno de los aspectos más delicados, tal como es el diseño y construcción de medidas de prevención, lo que adicionalmente es altamente controvertible en lo referido a los aspectos psicosociales.

En esta lógica, la determinación de umbrales y niveles de aceptabilidad del riesgo⁴ permite definir la noción de 'aislamiento' del riesgo y del peligro. En consecuencia, el papel de la prevención en este marco conceptual se orienta al diseño de barreras de seguridad para limitar o reducir los efectos de propagación; estas barreras tienen un doble carácter: pueden ser de carácter normativo (procedimientos, reglas de acción, fichas técnicas) o físico (capotas, dobles comandos, guardas, etc.). El fin último es el de 'normalizar' los comportamientos 'seguros' frente al riesgo.

En el dominio de lo psicosocial, resta saber cómo se desarrollan, estructuran e implementan estas barreras; lamentablemente, en el mundo del trabajo, este acercamiento es compartido por baterías de evaluación psicosocial, en las cuales se segmentan los componentes a fin de identificar los comportamientos a riesgo o inseguros, con el propósito de desarrollar dichas barreras, normalmente centradas en reglas y normas. En últimas, el enfoque está centralizado en la modificación de comportamientos de los trabajadores, con lo cual comparte la filosofía de la seguridad de sistemas y deja de lado los aportes del trabajador para mantener el equilibrio técnico, psicológico y social en el trabajo.

Materiales y Métodos

El estudio se desarrolló en tres fases. La primera fase se orientó a caracterizar la empresa. La

segunda se centró en el análisis y comprensión de las situaciones de trabajo, enfatizando en los aspectos individuales y con un acercamiento enfocado en el individuo; para ello, se utilizó el principio de la autoconfrontación como medio de verificación de las informaciones recolectadas. La fase tres comprendía el estudio de los aspectos psicosociales.

Esta investigación se efectuó entre 2011-2012;⁵ la muestra se constituyó por 685 trabajadores que fueron objeto de una evaluación integral de la situación de trabajo, de los cuales 259 participaron en la evaluación de los aspectos psicosociales. Estos trabajadores estaban adscritos a pequeñas, medianas y grandes empresas de los cuatro sectores económicos donde se realizó el estudio. Para la evaluación y análisis de los aspectos psicosociales, se empleó el cuestionario psicosocial de Copenhague (Copsoq),⁶ creado por el Instituto Nacional de Salud en el Trabajo de Dinamarca (AMIS); para la versión en español, se tomó la versión corta de Istas 21 y se realizaron ajustes culturales de expresiones y términos.

Los trabajadores seleccionados en cada empresa fueron convocados a una sesión en la cual se presentaba el instrumento; todos los participantes accedieron a participar voluntariamente. Se agruparon los resultados y se realizó el análisis en cuatro dimensiones: exigencias psicológicas del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda-control de Karaseck (7); trabajo activo y desarrollo de habilidades, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda-control; apoyo

⁴ La directiva Seveso 21 define el peligro como "la propiedad intrínseca de una sustancia peligrosa o de una situación física de poder provocar daños para la salud humana y/o el entorno", y el riesgo como "la probabilidad que un efecto específico se produzca en un período dado o en unas circunstancias determinadas".

⁵ En el marco del desarrollo del protocolo de intervención para la prevención de los desórdenes músculo-esqueléticos desarrollado para Positiva Compañía de Seguros (Bogotá).

⁶ AMIS's spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø (niah's questionnaire on psychosocial work environment). Copenhagen: Arbejdsmiljøinstituttet; 2000.

social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda-control de Johnson (8); e inseguridad en el empleo, conceptualmente compatible con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo).

Debido a que los factores del Copsoq presentan diferente número de ítems, la comparación entre los puntajes solo es posible al realizarse una transformación del puntaje directo (conteo de puntos obtenidos en cada ítem) a un puntaje típico, que se efectúa con base en las medias y desviaciones típicas. La ecuación presentada a continuación se utiliza para esta transformación, la cual consiste básicamente en convertir las puntuaciones directas en puntuaciones z , que luego se transforman en puntuaciones T con media igual a 50 y desviación típica de 10.

$$\text{Puntaje } T = \frac{Pb - \bar{X}}{s_i} 10 + 50$$

Donde Pb es la puntuación directa en el factor respectivo; $\bar{X}$ y s_i son la media y desviación estándar de los trabajadores del sector al que pertenece la empresa. Los aspectos evaluados dentro de cada factor pueden ser elementos de protección o de riesgo, ya sea por su presencia o por su ausencia.

Resultados

El 75 % de los trabajadores que participaron en este estudio estaban en edades entre los 26 y 55 años, las cuales concentran la mayor capacidad productiva de los adultos desde la parte laboral (tabla 1). Por sectores, se encuentra que la distribución de la población en el sector salud fue del 85 % de la población compuesta por mujeres; ellas consideran su estado de salud como una variable de riesgo en el 50 % de los casos. En este mismo grupo, la doble presencia se presenta como una variable de riesgo para el 41 % de ellas. De igual manera, se identifica que

los requerimientos cognitivos en un 60 % son altos; también, aparecen la autonomía, la estabilidad y las relaciones sociales en un 46 % como elementos generadores de situaciones de estrés.

Liderazgo, autonomía y estabilidad en el trabajo son, en el sector de hoteles y restaurantes, las variables de riesgo para el 99 % de los encuestados; aquí los trabajadores perciben un bajo reconocimiento a su trabajo. En el sector comercio, la autonomía es una variable de riesgo para el 96 % de los trabajadores y el 98 % de ellos considera la inestabilidad como elemento negativo. Adicionalmente, el 99 % de ellos cree que tiene pocas oportunidades de desarrollo laboral y profesional.

Para el sector suministro de electricidad, gas y agua, el 49 % de los trabajadores considera que las relaciones de trabajo son la principal variable de riesgo. En general, la dimensión liderazgo aparece como una de las principales manifestaciones de riesgo (figura 1). De esta se deriva la no generación de oportunidades de desarrollo laboral y profesional de los trabajadores por parte de los jefes o líderes; la inadecuada planificación del trabajo por parte del jefe; la no resolución adecuada de conflictos; y la mala comunicación con los trabajadores.

En esta lógica, se han identificado como eventos presentes en todos los sectores: la estabilidad en el trabajo asociada a las condiciones de flexibilidad laboral, relacionada con el temor de los trabajadores a perder su trabajo o con que las condiciones del actual puesto de trabajo varíen en términos de salarios y condiciones contractuales vigentes. En segundo lugar, está el control de tiempos de trabajo, que está relacionado con las jornadas semanales (entre 60 y 80 horas semanales); adicionalmente, se identifica que los síntomas somáticos de estrés son el factor con más alto nivel de exposición, según lo expresado por los trabajadores.

Tabla 1. Síntesis de los puntajes obtenidos en cada sector por categoría evaluada

Categorías	Aspectos internos del trabajo							
	Requerimientos cuantitativos-cognitivos	Autonomía	Actitud e iniciativa	Estabilidad	Claridad del rol	Relaciones en el trabajo	Liderazgo	Nivel de satisfacción
Hoteles y restaurantes	45,33 Protector alto	74,47 Riesgo alto	45,03 Protector alto	77,69 Riesgo alto	43,02 Protector alto	50,38 Promedio	65,64 Riesgo alto	54,17 Riesgo medio
Salud	56,64 Riesgo alto	54,37 Riesgo medio	55,37 Riesgo	69,2 Riesgo alto	57,06 Promedio	50,04 Protector	35,44 Protector	44,94 Protector alto
Servicios generales	46,89 Protector medio	62,04 Riesgo alto	44,54 Protector alto	84,99 Riesgo alto	42,86 Protector alto	48,94 Protector bajo	66,95 Riesgo alto	49,65 Protector bajo
								54,79 Riesgo medio
								39,47 Protector alto
								48,89 Protector bajo

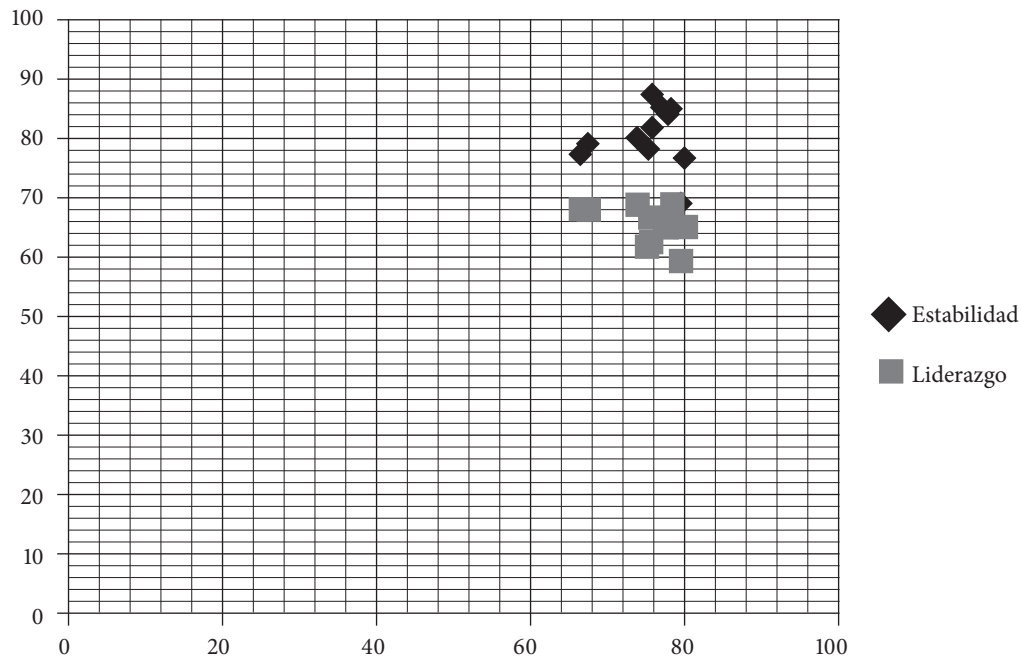


Figura 1. Valoración de la estabilidad y liderazgo como elementos de alto riesgo en la percepción de los trabajadores, quienes consideran las relaciones en el trabajo como un elemento de protección individual (50%)

De otro lado, las manifestaciones de falta de sentido de pertenencia y falta de consistencia del rol de parte del trabajador en sus contextos de trabajo aparecen como las de mayor problemática, lo que se asocia efectivamente a la falta de autonomía, es decir, a la posibilidad de poder gestionar su trabajo y los tiempos de ejecución.

En los sectores estudiados, aparece este elemento como un determinante de presión social y psicológica en el trabajo. Los trabajadores de estos tres sectores se encuentran en medio de una situación de limitación temporal derivada de exigencias de clientes externos (pacientes, huéspedes o empresas), esto determina su trabajo, las condiciones de estabilidad contractual obligan a la implicación en el trabajo, es decir, la vía de conservación del trabajo se asocia al cumplimiento de las metas de productividad fijadas en los tiempos establecidos por las empresas contratantes.

En este sentido, la inestabilidad es identificada por los trabajadores como un elemento que hace precaria su situación de trabajo, lo que les lleva a sobreexigirse o a sobreestimar sus capacidades físicas y cognitivas; en este dominio, se encuentran vinculadas las exigencias inmateriales, las cuales están asociadas a componentes individuales (motivación, metas y proyecto de vida) y organizacionales (requerimientos de cooperación y de filiación de los trabajadores), exigencias que se manifiestan en los tipos y formas de participación, comunicación y cooperación de los trabajadores (9). Un estudio de la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que una "baja salud mental y física está asociada con ganarse la vida con un trabajo precario, es decir, con contratos temporales o a tiempo parcial, bajos salarios y escasos beneficios" (10).

Desde el punto de vista de las situaciones de trabajo y del análisis del trabajo, se encuentra que en estos sectores las acciones de prevención de riesgos no son percibidas como beneficiosas para todo el personal; así mismo, no hay una organización clara de la información y los trabajadores se resisten al desarrollo o participación en estos procesos, algunas veces asociado al clima organizacional. En el sector de servicios, se observó que los trabajadores están organizados en grupos, algunos de ellas son proveedores externos y desarrollan sus tareas bajo un plan de actividades, pero con alto grado de autonomía, el cual incluye las responsabilidades asociadas a la gestión de la salud y la seguridad. Las empresas del sector de hotelería y restaurantes tienen prácticas de remuneración asociadas al rendimiento, específicamente relacionadas con eventos y ciclos de demanda.

En general, se encuentran como variables importantes en los sectores analizados: la presencia de formas atípicas de trabajo, la organización del tiempo de trabajo, el acceso a condiciones de seguridad, la presencia de núcleos de trabajadores con desigualdades en cuanto a salud y seguridad, y una precaria estructura de información relativa a la salud de los trabajadores, específicamente en el núcleo de trabajadores no vinculados a las organizaciones.

Mapa guía para la identificación y análisis de los aspectos psicosociales

Como resultado del análisis de los aspectos psicosociales relevantes en el análisis del trabajo, se desarrolló un mapa que guía al analista en la búsqueda de los elementos de la situación de trabajo que pueden estar al origen de alteraciones de orden social y psicológico en el trabajo.

En el análisis del trabajo, tres elementos son centrales (figura 2), estos son el trabajador como sujeto social y cognitivo; la acción que

responde y se adapta a las características de la situación de trabajo; esta última determinada por múltiples componentes. Cada uno de estos elementos debe estudiarse en la búsqueda de aspectos que puedan estar en el origen de problemas psicológicos y sociales. Los componentes serán descritos a continuación de manera general, sin embargo, es importante recordar que, en la evaluación de una situación de trabajo, deberán utilizarse métodos e instrumentos específicos que permitan identificar, modelar y caracterizar a cada uno de ellos.

En el dominio del análisis del trabajador, deberán considerarse dos componentes: el primero de ellos se refiere a los recursos cognitivos disponibles, es decir que se tengan conocimientos y, por ende, se hayan desarrollado competencias localizadas y ajustadas a las variaciones de la realidad concreta de trabajo, lo que permite constituir repertorios de eventos, problemas y recursos que incrementan o restringen la capacidad de inferencia. En el trabajo, esta capacidad es clave para operar en un intervalo de anticipación, lo que ayuda al trabajador a regular su trabajo, sus recursos, y a administrar el tiempo de ejecución de tareas. Además, se debe comprender que este es un componente central de la autonomía, es decir, de la capacidad de autocontrolar y tomar decisiones ajustadas a los juicios elaborados por los individuos; la pérdida o restricción de este componente tiene implicaciones de dependencia desde el punto de vista operativo y social, al tiempo que ejerce una gran presión sobre las demandas de control al realizar una tarea.

En el dominio de la acción, se opera sobre una red de relaciones sociales, técnicas y operativas que el trabajador desarrolla en la medida que construye su experiencia particular sobre la situación de trabajo donde estas acciones son aplicadas. Es decir, las acciones responden a escenarios específicos, no obstante, la selección

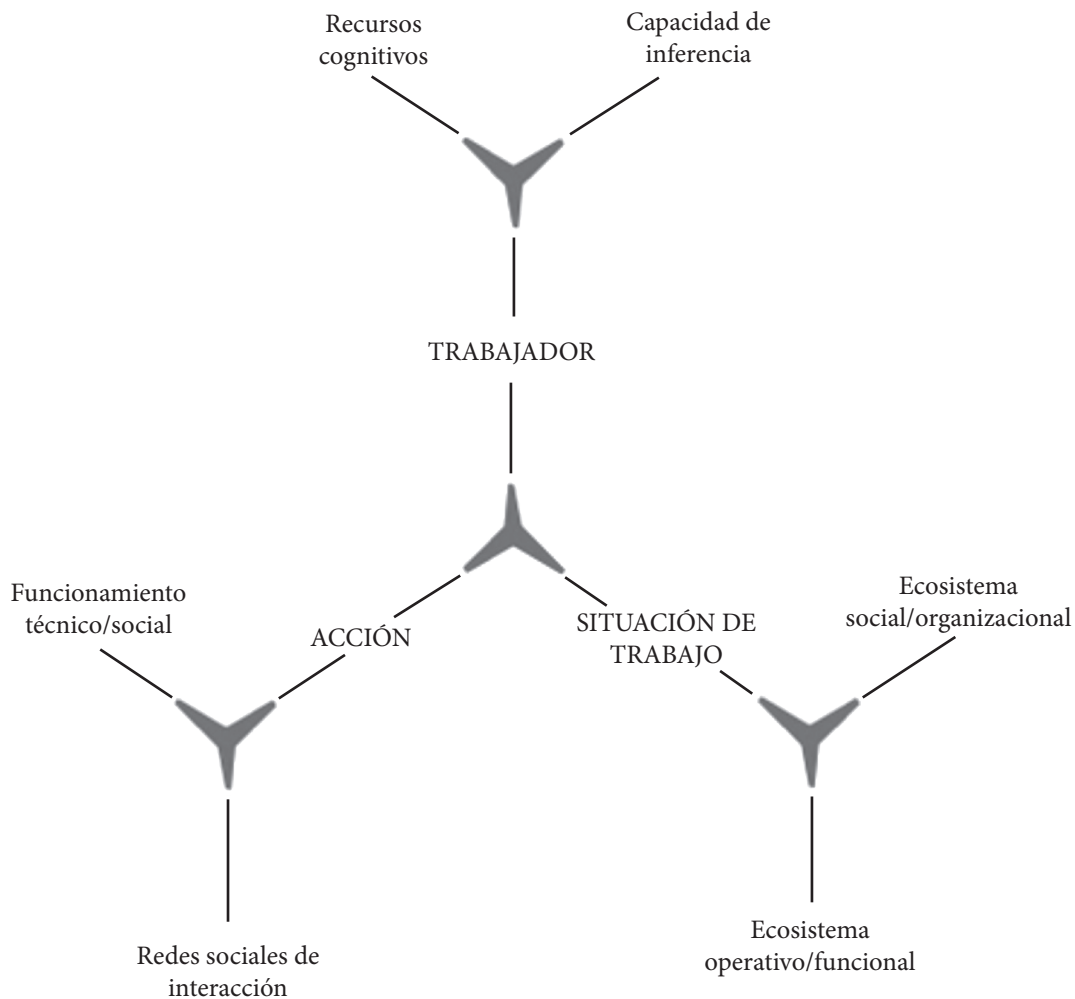


Figura 2. Mapa de navegación en los componentes de la situación de trabajo que influyen en la modificación o estabilización de los aspectos psicosociales en el trabajo

Fuente: Castillo J. 2013

de esta depende también del estado temporal de la tecnología y de la posibilidad de interactuar socialmente para validar su pertinencia y eficacia. Este último componente es fuente de alteraciones de orden social y emocional, ya que, si no es posible interactuar, se pierden los mecanismos de validación y se entra en un vacío de control, donde el trabajador no puede verificar si sus acciones se ajustan a los requerimientos técnicos, a las expectativas sociales y a las exigencias operativas.

Finalmente, la situación de trabajo se manifiesta a través de escenarios, estos dependen de factores como los ciclos productivos y económicos, las modificaciones organizacionales y la fiabilidad técnica de los sistemas productivos. Por ello, se recurre a la noción de ecosistema, el cual designa un equilibrio entre los elementos de la situación, es decir, el grupo social, la estructura organizacional, el modelo operativo y los principios funcionales del sistema de producción. El propósito de designarlo como

ecosistema es el de comprender que cada sistema tiene una dinámica propia y que no hay estándares óptimos, más bien existen límites de aceptabilidad en cada dominio.

Esto es, en un sistema de producción las fuerzas de los elementos que determinan la situación se equilibran de acuerdo con las características de cada sistema, por ello, se verifican diferencias importantes en sistemas dedicados a los mismos propósitos, pero en los cuales sus ecosistemas se equilibran, a veces, a partir de fortalecer un componente, por ejemplo, en algunos sectores el eje que determina la situación de trabajo es la estructura organizacional, tal como es el caso en el sector de la salud, las situaciones de trabajo obedecen a esta estructura y los demás componentes se subordinan a ella, lo cual en algunos escenarios genera situaciones patológicas (seguir reglas incomprensibles), las cuales modifican el funcionamiento social y operativo, afectando, finalmente, la capacidad individual de inferir y controlar.

Se debe considerar que, en todo proceso de estudio de los aspectos psicosociales, estos son reflejo de la interacción de los tres elementos centrales del mapa; también, se debe comprender que un desajuste en uno de ellos implica múltiples posibles compensaciones. Y es justamente en estas compensaciones que debe realizar el trabajador, bien sea en la acción o en la inserción en una situación de trabajo, donde se generarán las alteraciones de orden psicológico y social. Este análisis implica abandonar la idea según la cual se considera que el trabajador no es capaz de desarrollar prácticas de protección que le posibilitan desarrollar su trabajo, aun en situaciones social y psicológicamente nocivas.

Por ejemplo, el estudio realizado evidencia mecanismos de contratación institucionalizados que son nocivos a los proyectos individuales, allí los individuos desarrollan prácticas que les permiten integrarse a esas situaciones de trabajo y permanecer indemnes hasta ciertos límites, lo

que retoma el interrogante de los umbrales de aceptabilidad, pues estos obedecen al equilibrio asimétrico de fuerzas en las situaciones de trabajo y, por ende, deberán ser analizados en esa misma dimensión; por ello, no es viable estudiarlos con estándares de normalidad definidos artificialmente.

Discusión

El resultado de este estudio muestra la vigencia de la discusión acerca de por qué algunos individuos se ven afectados por ciertos factores y otros no. Esto permite plantear la hipótesis de que una alta tolerancia a los diferentes aspectos del trabajo mencionados previamente implica un menor efecto de los llamados factores estresores. ¿Sería, entonces, posible pensar que trayectoria y capacidad de inferir el estado de las situaciones de trabajo haría a los trabajadores más tolerantes a los eventos psicológicos en el trabajo?

Esta pregunta reviste mayor complejidad cuando se observa que quienes se ocupan de la problemática psicosocial en el trabajo centran su enfoque en un acercamiento indirecto al problema, es decir, se estudia esta problemática más como una expresión de malestar individual (generalmente no asociado al trabajo) y pocas veces se analiza como producto de un desarreglo estructural de los ecosistemas organizacionales. Por ello, se encuentra que la capacitación parece ser la estrategia privilegiada para el desarrollo de la prevención de riesgo psicosocial en Colombia; generalmente, se plantean diferentes temáticas que parten de una evaluación de riesgo psicosocial previa, los temas de capacitación son generales y utilizan metodologías similares para los diferentes procesos en cada empresa (conferencias y talleres). Sin embargo, la eficiencia de esta estrategia debe examinarse, por lo que es importante tomar en consideración, además de los elementos mencionados previamente: la edad de los trabajadores, su

antigüedad y experiencia en la empresa y en su actividad profesional. Por ello, es fundamental desarrollar estrategias basadas en el manejo de grupos estratificados de trabajadores, es decir, trabajadores que, por sus condiciones similares de responsabilidad, tienden a generar grupos con identidades bien definidas.

El análisis y evaluación desarrollados en las empresas de los sectores estudiados arroja varios elementos clave para comprender el fenómeno psicosocial, estos deberán contribuir a modificar las prácticas de manejo mencionadas previamente por los profesionales que se ocupan del fenómeno psicosocial en las empresas. Se debe tomar en cuenta que el principal factor común en estos sectores es el problema de la presencia de formas atípicas de trabajo; en estos sectores de la economía, se observa que las organizaciones operan con dos núcleos de trabajadores.

- a. Trabajadores de planta, estos son aquellos que están formalmente vinculados a las instituciones, con cubrimiento en seguridad social y con funciones específicas en la mayoría de los casos, que desarrollan sus tareas en horarios estables y predeterminados.
- b. Trabajadores vinculados, que prestan sus servicios a la institución a través de otra forma administrativa y contractual asociada a organizaciones externas a la empresa.

Estos trabajadores cubren su seguridad social a través de la empresa asociada, lo que plantea serios problemas de clasificación y es-

timación de los riesgos y de los tipos de exposiciones. Simultáneamente, la gestión de la salud y de la seguridad depende de las estrategias de la empresa asociada en el marco reglamentario de la empresa contratante. Adicionalmente, en muchos de los casos estudiados, los trabajadores son quienes están a cargo de la gestión del riesgo en su trabajo, son ellos quienes deben encontrar los medios para hacer frente a las situaciones que encuentran en las empresas donde prestan sus servicios.

En este modelo de operación organizacional, se observan también unas diferencias de distribución de carga de trabajo y de desarrollo de estructuras de control que buscan mantener los niveles de productividad. Esto se refleja en inconformidad o malestar social interno de los trabajadores, lo cual afecta el diseño de procesos orientados a la integración de medidas de prevención durables, que finalmente contribuye a que se genere incredulidad y falta de adhesión de los trabajadores. Se debe tomar en consideración que en las organizaciones el principal problema está asociado a la definición de lo que es un riesgo psicosocial (11); como se mencionó, esto obedece a las confusiones entre los determinantes del fenómeno y sus efectos, por lo cual es difícil distinguir las causas y las consecuencias. Por ello, se recomienda el uso del mapa, con el fin de comprender cómo el conjunto de elementos se equilibra y qué se entiende como fuera de límites de aceptabilidad en cada organización.

Referencias

1. Dejours C., Note de travail sur la notion de souffrance, in Dejours, C., éd., Plaisir et souffrance dans le travail, Tome 1, Paris, Éditions de l'AOCIP, 115-123. 1987
2. Davezies P. Evolution des organisations du travail et atteintes à la santé. Sécurité et Médecine du Travail 2000;127:4-18.
3. Marine, Cellier, Vallax. Dimensions de l'expertise dans une tâche de régulation de trafic: règles de traitement et profondeur du champ spatio-temporel. Psychologie Française 1988;33(3):151-60.
4. Hoc JM. Effets de l'expertise des opérateurs et de la complexité de la situation dans la conduite d'un processus continu à long délai de réponse: le haut fourneau. Le Travail Humain 1991;54(3):225-49.

5. Samurçay R, Rogalski J. Formation aux activités de gestion d'environnements dynamiques : concepts et méthodes. *Éducation Permanente* 1992;111:227-42.
6. Reason J. *Human error*. New York: Cambridge University Press; 1990.
7. Karasek RA Jr. Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 1979;24:285-308.
8. Johnson J, Lipscomb J. Long working hours, occupational health and the changing nature of work organization. *Am J Ind Med* 2006;49(11).
9. Clot Y. *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF; 1999.
10. World Conference on Social Determinants of Health: meeting report. 2011 Oct 19-21; Rio de Janeiro, Brazil.
11. León, O; Murillo, J; Oñate, A; Vargas, M; Rodríguez, C. Los riesgos psicosociales en la empresa. Dirigida por Castillo J. Tesis de especialización inédita. Universidad del Rosario. Facultad de rehabilitación, 2006. Bogotá.