

IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2017.

El rol del psicólogo laboral en la ergonomía.

Napoli, María Laura y Corvalán De Mezzano, Alicia Nora.

Cita:

Napoli, María Laura y Corvalán De Mezzano, Alicia Nora (2017). *El rol del psicólogo laboral en la ergonomía. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/457>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRer/vsF>

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 ROL DEL PSICÓLOGO LABORAL EN LA ERGONOMÍA

Napoli, María Laura; Corvalán De Mezzano, Alicia Nora
Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

La Organización Internacional del Trabajo -OIT- como organismo internacional ha ido evolucionando a lo largo de décadas al desarrollar nuevos aportes al mundo del trabajo, yendo de las denominadas CyMAT –Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo- hasta los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Asimismo en las últimas décadas se avanzó en términos tanto teóricos como metodológicos en las articulaciones holísticas de la ergonomía con otras dimensiones inherentes al mundo laboral incluyendo las formas instituidas de las organizaciones donde se ejercen diferentes trabajos. En este marco se producen las diferencias conceptuales entre la Psicopatología del trabajo y la Psicodinámica del trabajo. El rol del psicólogo nos compromete a darle una mirada integradora, articulada, holística al tema ergonómico, dando su aporte específico en relación a la prevención y al abordaje terapéutico incluyendo la concepción de la salud mental. Aspectos ergonómicos que deben enfocar tanto a quienes son asistidos como hacia quienes asisten, investigan, previenen, en fin quienes operan con un material tan sensible como el humano. Hoy la ergonomía cobra un sentido diferente, dados los cambios subjetivos, tecnológicos, sociopolíticos regionales y mundiales característicos de la posmodernidad.

Palabras clave

Ergonomía, Psicología, Trabajo, Rol profesional

ABSTRACT

THE ROLE OF LABOR PSYCHOLOGIST IN ERGONOMICS

The International Labour Organization -ILO- as an international body has evolved over decades to develop new contributions to the world of work, the so-called CyMAT - conditions and environment of work- until the psychosocial risks in work (RPST). Also in recent decades are advanced in both theoretical and methodological terms ergonomics holistic joint with other dimensions inherent in the world of work including instituted forms of organizations where different works are carried out. The conceptual differences between the psychopathology of work and the Psychodynamics of work occur in this framework. The role of the psychologist commits us to take a comprehensive look, articulated, holistic to the ergonomic theme, giving its specific contribution in relation to the prevention and the therapeutic approach including the conception of mental health. Ergonomic aspects that must focus on both who are assisted as to who attend, investigate, prevent, in the end who operate as sensitive as the human material. Ergonomics today charged a different sense, given the subjective, technological, socio-political global and regional characteristic changes of Postmodernity.

Key words

Ergonomics, Psychology, Work, Professional role

Introducción

La Organización Internacional del Trabajo –OIT- como organismo internacional ha ido evolucionando a lo largo de décadas al desarrollar nuevos aportes al mundo del trabajo, yendo de las denominadas CyMAT –Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo- hasta los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST). Por otro lado diferentes autores como Neffa (2015) y Dejours (2013), para seleccionar algunos, avanzaron en las últimas décadas en los temas del trabajo y en las articulaciones holísticas de la ergonomía con otras dimensiones inherentes al mundo laboral incluyendo las formas instituidas de las organizaciones donde se ejercen diferentes trabajos. En este marco se producen las diferencias conceptuales entre la Psicopatología del trabajo y la Psicodinámica del trabajo.

Es necesario reconocer que en el mundo académico de la Argentina se ha evolucionado notoriamente con la instalación formalizada de la investigación desde los años 1984 al presente. Más de 30 años han dado lugar al diseño e implementación de investigaciones sobre temas laborales y ha sido creciente la intervención de los psicólogos en este campo, acompañando transformaciones conceptuales enriquecedoras para la interpretación del mundo del trabajo desde una visión psicológica.

Mientras los trabajos iniciales en nuestro país estuvieron realizados en el mundo médico, por ejemplo en la Facultad de Medicina sobre telefonistas y en el sociológico, en la Facultad de Ciencias Sociales sobre CyMAT, es posterior el interés creciente entre los psicólogos del mundo académico. Así paulatinamente ha crecido el rol del psicólogo y su aporte al mundo laboral con la intensificación de la investigación formalizada, al respecto, en la Facultad de Psicología de la UBA.

El rol del psicólogo nos compromete a darle una mirada integradora, articulada, holística al tema ergonómico, dando su aporte específico en relación a la prevención y al abordaje terapéutico incluyendo la concepción de la salud mental. Aspectos ergonómicos que deben enfocar tanto a quienes son asistidos como hacia quienes asisten, investigan, previenen, en fin quienes operan con un material tan sensible como el humano (Pujol, Gutiérrez & Barnes, 2015). Hoy la ergonomía cobra un sentido diferente, ampliado si se quiere, de aquél planteado por Leplat y Cunny (1978) dados los cambios subjetivos, tecnológicos, sociopolíticos regionales y mundiales de esta modernidad líquida (Bauman, 2006).

El objeto de la ergonomía

Daniellou, Duraffourg, Guérin, Kerguelen y Laville (2009) afirman que la ergonomía es una disciplina que estudia las reglas del trabajo. En este sentido, la etimología de la palabra indica que deriva del griego *ergon* (trabajo) y *nomos* (reglas). La Asociación Internacional de Ergonomía define a la misma como:

...disciplina científica que se ocupa de la comprensión fundamen-

tal de las interacciones entre los seres humanos y el resto de los componentes de un sistema... Los ergónomos contribuyen a la planificación, concepción y evaluación de las tareas, trabajos, productos, organizaciones, entornos y sistemas para hacerlos compatibles con las necesidades, capacidades y limitaciones de las personas (Falzón, 2009, p. 18).

Según la asociación mencionada los ámbitos de especialización de la ergonomía son la ergonomía física (por ejemplo, la observación de las posturas de trabajo, los trastornos músculo-esqueléticos, la manipulación de objetos), la ergonomía cognitiva (por ejemplo, el análisis de la carga mental en los procesos de toma de decisiones, el estrés profesional) y la ergonomía organizativa (por ejemplo, el estudio de la comunicación, la cultura organizacional, las nuevas modalidades de trabajo).

Wisner (1988) realizó estudios sobre las condiciones de trabajo, enfocándose en la carga física, cognitiva y psíquica, siendo el predominio de dichas cargas diferente según las distintas actividades laborales. Asimismo, los tipos de carga se encuentran interrelacionados, ya que la sobrecarga en uno de los aspectos generalmente provoca sobrecarga en otro. Por ejemplo, los trabajadores con carga cognitiva predominante sufren problemas musculoesqueléticos debido a las posturas que adoptan al realizar tareas que requieren una gran atención y concentración.

Respecto de la actividad de los trabajadores Daniellou et al. (2009) afirman que con frecuencia se menosprecian las informaciones que obtienen por sí mismos, el modo en que interpretan esas informaciones a partir de su experiencia, los razonamientos que orientan sus acciones y la forma en que utilizan su cuerpo para adaptarse a los objetos de su trabajo. Asimismo los autores mencionados sostienen que en la actividad de un trabajador influyen tanto factores externos como internos. Dentro de los primeros factores se encuentran los objetivos de la organización y medios para alcanzarlos. Los segundos factores incluyen las características físicas, cognitivas, la personalidad y los proyectos del trabajador.

Desde la perspectiva de la ergonomía, el análisis de la actividad de los trabajadores debe incluir tanto la variabilidad en términos de producción y exigencias temporales características de la organización como la variabilidad propia de cada trabajador. Si bien las organizaciones definen unos objetivos y medios, el modo en que se implementan dependen tanto de una variabilidad normal como de una variabilidad incidental (Daniellou et al., 2009). La variabilidad normal contempla tanto variaciones que pueden preverse (estacionales y periódicas, entre otras) como variaciones aleatorias (modificaciones abruptas en la demanda o volumen de un producto o servicio, ruptura de una máquina, cambios ambientales). Por otro lado, las exigencias temporales dependen de las normas de producción, los límites temporales (desde los horarios de los turnos hasta el tiempo que lleva un proceso), los imprevistos, los tiempos de espera cuando el trabajo de un trabajador depende del trabajo de otro. La variabilidad propia de cada trabajador abarca tanto variaciones interindividuales como intraindividuales (Daniellou et al., 2009). Desde el punto de vista de la variabilidad interindividual puede plantearse que no existe un trabajador promedio dado que, si bien diferentes personas pueden realizar una misma tarea, sus historias de vida y experiencias serán siempre diferentes, generando

distintos tipos de razonamiento, esfuerzo y hasta variaciones en el agotamiento de cada uno. Por otro lado, las variaciones intraindividuales incluyen cambios de estado dependiendo del momento de la jornada, la semana, el mes e incluso en diferentes etapas de la vida del sujeto.

Psicología del Trabajo y Ergonomía

Con respecto al recorrido curricular de la Psicología del Trabajo en el contexto argentino, más específicamente, en la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires, puede considerarse que el mismo es discontinuo, con algunos momentos de integración con la Psicología Institucional, aunque sin perder la particularidad de cada una de las especialidades. Las materias mencionadas se orientan a la conjunción de la teoría y la práctica, tanto en sus enfoques como en sus métodos de enseñanza, a partir de una propuesta curricular que recupera conocimientos previos de otras materias pero que al mismo tiempo propone cierto quiebre teórico-dogmático a partir de los enfoques interdisciplinarios teóricos, metodológicos y prácticos (Mezzano, 1993).

Dado que la ergonomía se orienta a la construcción de conocimiento sobre el hombre en situación de actividad, su perspectiva es holística ya que considera los sucesos dentro de un contexto, así como estudia al trabajador desde una visión global, abarcando aspectos fisiológicos, cognitivos y emocionales.

Tal como plantea Filippi (2010):

(...) la Psicología del trabajo es una ciencia básica y aplicada de carácter social. Su eje está puesto en el sujeto es su ámbito de trabajo. Es desde allí que intenta dar respuesta a aquellos procesos simbólico-emocionales generados en la intersección entre el trabajador y su entorno —el campo psicológico, al decir de K. Lewin (1978)— encuadrado en el contexto socio-cultural en el que le toca vivir (p. 10).

Desde esta perspectiva la subjetividad laboral (Filippi, 2010) incluye tanto la historia de vida del sujeto como el contexto en el que desarrolla su actividad. Dicho contexto abarca tanto aspectos históricos y sociales más generales, como también otros más específicos de la organización y el puesto del trabajo en el que se desempeña el sujeto, es decir, su ámbito laboral.

Por otro lado, en el estudio de la acción la ergonomía valora la diferencia entre tarea y actividad. Mientras que la tarea incluye las prescripciones y consignas, la actividad es lo que el sujeto realmente hace frente a la tarea. Desde la perspectiva de la psicodinámica del trabajo, Dejours (1998) plantea que mediante la actividad subjetivante el trabajador pone en juego ciertas habilidades tácitas que generan transformaciones tanto en el sujeto como en el trabajo. Asimismo, la actividad subjetivante implica "(...) la movilización de recursos afectivos, cognitivos, intuitivos, relacionales y psicosensores (...)" (Napoli & Koffsmann, 2016, p. 155).

Falzón (2009) diferencia dentro de la tarea prescrita, la tarea escrita y la tarea esperada. Mientras que la primera es explícita y se refiere a la tarea contractual, la segunda es implícita ya que considera en la ejecución de la tarea la consideración de cierta variabilidad que el trabajador supone espera la organización para lograr la eficacia. Asimismo puede distinguirse entre la tarea comprendida (lo que el trabajador comprende a partir de la consigna), la tarea adaptada (la que define el trabajador a partir de la tarea

comprendida) y, por último, la tarea efectiva (resultante del alcance de los objetivos que se propuso el sujeto y fruto de su aprendizaje) (Falzón, 2009).

Contribuciones de la Psicología del Trabajo a la Ergonomía

Según Dejours (2013) el sufrimiento es inevitable en cualquier tipo de trabajo, dado que el sujeto siempre se enfrenta a “lo real”, es decir, aquello que no podrá abarcar mediante las prescripciones de su tarea. En este sentido, la actividad subjetivante supone un tipo de pensamiento lateral (De Bono, 1989) que reestructura los modelos mentales y un acto creativo (Gelaf, 2016) que implica producir algo valioso según criterios sociales.

La actividad del trabajador se organiza en diferentes niveles a partir de los cuales elabora modos operativos, fundamentados en esquemas. Dichos esquemas se basan en una sucesión de acciones a partir de la información que recoge y en una planificación general que incluye sus propias finalidades. Existen diferentes niveles de la actividad del trabajador asociados al grado de conciencia y verbalización y al carácter más general o específico de la situación (aplicación de conocimientos generales o específicos para resolver un problema determinado). De este modo, aquel trabajador que se encuentre ante una situación conocida actuará a partir de “Una gran integración entre la exploración, la recogida de información, la ejecución de las acciones y el posterior control de los resultados” (Daniellou et al., 2009, p. 91). Por lo tanto, observar y analizar la percepción de los trabajadores en las organizaciones es una tarea clave de la Psicología del Trabajo, ya que puede promover una mejora del clima organizacional, de las condiciones de trabajo y de la productividad, así como el desarrollo de los trabajadores y su permanencia en la organización (Cebey, Trotta & Howie, 2016). La regulación de la actividad (Leplat, 2000) supone la mutua adaptación entre las condiciones internas del operador y las condiciones externas de la tarea. Las condiciones internas del operador incluyen su conocimiento y experiencia, su estado de salud general y su estado de salud al momento de realizar la tarea (afectado por ejemplo por los horarios de su trabajo, el ritmo, la fatiga que le produce, etc.). Por otro lado, las condiciones externas de la tarea abarcan los objetivos, medios y criterios así como la consigna puntual que conlleva una carga física y cognitiva específicas para una determinada tarea. Como resultado, la actividad produce efectos tanto en el operador como en la tarea. Los efectos a nivel del operador están relacionados con su estado de salud (fatiga, enfermedades profesionales, accidentes de trabajo) como con su nivel de competencias en función del aprendizaje logrado a partir de las exigencias de la tarea (Leplat, 2000).

En esta línea de análisis la regulación de la actividad del trabajador está relacionada con el distress o estrés negativo, así como también con el eutress o estrés positivo en el trabajo (Sicardi, 2010). Mientras que en las situaciones de distress primarán la sobrecarga de tareas y exigencias en relación a las características particulares de un sujeto, en las condiciones de eutress se enfatizará la adaptación del ambiente laboral y las tareas a la capacidad, experiencia y madurez emocional de cada trabajador.

Por otro lado, el mecanismo de regulación de la actividad favorecerá el desarrollo de competencias laborales y el potencial de los

trabajadores (Filippi, 2016), cada vez que el desafío que presenta la tarea sea adecuado a los valores, actitudes, habilidades y conocimientos del sujeto. En este sentido, la inteligencia emocional (Zubieta, 2016) y la inteligencia aplicada al trabajo (Filippi, 1992) cumplen una función esencial en los mecanismos de regulación de la actividad.

Reflexiones finales

La actividad laboral puede promover tanto la salud como la enfermedad en los sujetos. El lugar, el tiempo, la organización y el contenido del trabajo (Doppler, 2009) son variables fundamentales que deben considerarse para mejorar las condiciones laborales. La ergonomía estudia, por un lado, los aspectos psicosociales asociados al trabajo que pueden generar condiciones precarias propiciadoras del sufrimiento en el sujeto y que, al mismo tiempo, disminuyen la eficacia organizacional. Sin embargo, la ergonomía también investiga las condiciones saludables y adaptadas a las características de cada sujeto que generan placer y aumentan el nivel de competencias, originando así una mayor contribución a los objetivos de la organización.

Filippi (1998) plantea la figura del Jano Bifronte para reflexionar sobre el rol del psicólogo en las organizaciones: atender simultáneamente las necesidades de la organización y de los sujetos, siendo ambos objetivos complementarios. Esta complementariedad está presente en la perspectiva de la ergonomía, ya que entre sus objetivos fundamentales se encuentra la mutua adaptación del entorno de trabajo al hombre y así como de éste a su trabajo.

Los cambios en las condiciones de trabajo a partir de la globalización tales como el aumento del sector de servicios, el énfasis en habilidades cognitivas y emocionales, el trabajo por objetivos, el crecimiento de la competitividad, la flexibilidad, el contexto de incertidumbre (Sicardi, 2010), así como el impacto de la tecnología en las organizaciones y en la subjetividad (Filippi, 2010) tienen efectos no sólo en las organizaciones sino también en los trabajadores, quienes deben desarrollar nuevas competencias asociadas a un nuevo sujeto laboral (Filippi, 2000).

Asimismo deben considerarse las modificaciones tanto en el sistema de género como en el régimen familiar, la creciente participación de la mujer en el mercado laboral y la caída del modelo hombre proveedor-mujer cuidadora asociada a la relación laboral normal (Zubieta, 2016).

El creciente deterioro de la calidad de vida laboral merece una reflexión sobre la ética de la Psicología del Trabajo (Ferrari, 2016) que incluya al psicólogo como un actor principal que contribuya a la prevención de riesgos psicosociales asociados al trabajo así como a la promoción de conductas organizacionales positivas (Leibovich de Figueroa, 2009).

La cuestión es pensar al hombre en su mundo laboral, sus interacciones afectivas, su capacidad de enfrentar crisis, enfrentar su sufrimiento y la superación sublimatoria que a veces consigue. Es también pensar al hombre en conjunto humano, real o virtual constituyendo colectivos de trabajo donde el conflicto que siempre está presente como motor humano pueda servir para la resolución desde el propio colectivo humano no ya desde la imposición del Especialista sino desde su aporte (Mezzano, 1993, p. 40).

BIBLIOGRAFÍA

- Bauman, Z. (2006). *Modernidad Líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Cebey, M. C.; Trotta, M. F. & Howie, A. M. (2015). El papel de la percepción en las organizaciones. En: Filippi, G.; Ferrari, L. & Sicardi, E. (Comp.). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Tomo II (pp. 21-43). Buenos Aires: Eudeba.
- Corvalán de Mezzano, A. (1993). El mundo del trabajo y el aporte de la universidad. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones: Actas del Primer Congreso Interdisciplinario de la Asociación Científica Argentina de Psicología Institucional y Laboral*. *Psicología del Trabajo y las organizaciones (A.C.A.P.I.L.)*, 1, 39-43.
- Ferrari, L. (2016). Hacia una ética para la Psicología del trabajo. El problema de la identidad, el dilema de la supervivencia/realización y las tensiones entre el derecho al trabajo y los derechos del trabajo. En: Filippi, G.; Ferrari, L. & Sicardi, E. (Comp.). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Tomo II (pp. 97-109). Buenos Aires: Eudeba.
- Dejours, Ch. (1998). *El Factor Humano*. Buenos Aires: Ed. Lumen Humanitas.
- Dejours, Ch. (2000). *Psicodinámica del trabajo y vínculo social*, en *Actualidad Psicológica*, Año XXIV, Nº 274, pp. 2-5, Argentina.
- Dejours, Ch. (2013). *Trabajo vivo*, Tomo II. Trabajo y Emancipación. Buenos Aires: Topía Editorial.
- Daniellou, F., Duraffourg, J., Guérin, F., Kerguelen, A. & Laville, A. (2009). *Comprender el trabajo para transformarlo. La práctica de la ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.
- Falzon, P. (2009). *Naturaleza, objetivos y conocimientos de la ergonomía*. En Falzon, P. (Dir.). *Manual de ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.
- Filippi, G. (1992). *Temas Prácticos de Psicología del Trabajo*. ¿Hay una lectura diferente de la inteligencia aplicada el trabajo? Buenos Aires: Ficha de Cátedra de Psicología del Trabajo I, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Filippi, G. (1998). *El aporte de la Psicología del Trabajo a los procesos de mejora organizacional*. (3era. Ed.). Buenos Aires: Eudeba.
- Filippi, G. (2000). *El nuevo sujeto laboral*. *Decisiones en RRHH*, 1, 16-19.
- Filippi, G. (2010). Trabajo y subjetividad: ¿el nuevo sujeto laboral?. En: Filippi, G. & Zubieta, E. (Coord.). *Psicología y trabajo, una relación posible* (pp. 21-32). Buenos Aires: Eudeba.
- Filippi, G. (2010). *Tecnología y subjetividad: una mirada desde el mundo del trabajo*. *Encrucijadas*, 49, 61-63.
- Filippi, G. (2010). *Introducción*. En: Filippi, G. & Zubieta, E. (Coord.). *Psicología y trabajo, una relación posible* (pp. 9-19). Buenos Aires: Eudeba.
- Gelaf, G. (2016). *Acerca de la creatividad: pensamiento lateral y complejo*. En: Filippi, G.; Ferrari, L. & Sicardi, E. (Comp.). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Tomo II (pp. 125-136). Buenos Aires: Eudeba.
- Leibovich de Figueroa, N. B. (2009). *El concepto de flow (fluir) aplicado al trabajo*. *Aristeo: Revista de investigaciones y aplicaciones en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 93-105.
- Leplat, J. & De Montmollin, M. (2009). *Las proximidades disciplinarias de la ergonomía*. En Falzon, P. (Dir.). *Manual de ergonomía*. Madrid: Modus Laborandi.
- Leplat, J. & Cuny, X. (1978). *Psicología del trabajo enfoques y técnicas [traducción del francés de Javier Iraeta]*. Editores: Pablo del Río, D.L.
- Napoli, M. L. & Koffsmom, S. (2016). *La psicodinámica del trabajo*. En: Filippi, G.; Ferrari, L. & Sicardi, E. (Comp.). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Tomo II (pp. 153-163). Buenos Aires: Eudeba.
- Napoli, M. L. (2016). *La ergonomía*. En: Filippi, G.; Ferrari, L. & Sicardi, E. (Comp.). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Tomo II (pp. 137-152). Buenos Aires: Eudeba.
- Neffa, J.C. *Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y salud * Orientación y sociedad versión On-line ISSN 1851-8893 Orientac. soc. vol.15 La Plata dic. 2015*
- Pujol, A.; Gutiérrez, M.I. & Barnes, F. (2015). *Cuidar y cuidarse en el trabajo. Contribuciones desde una perspectiva clínica*. En *Trabajo y Subjetividad, Indagaciones Clínicas* (pp.117-132). Córdoba: Simposio TAS 2014, Universidad Nacional de Córdoba. (CLASE 3)
- Wisner, A. (1988). *Ergonomía y condiciones de Trabajo*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Sicardi, E. & Novo, P. (2010). *Estrés y burn out*. En: Filippi, G. & Zubieta, E. (Coord.). *Psicología y trabajo, una relación posible* (pp. 171-203). Buenos Aires: Eudeba.
- Zubieta, E. (2016). *La feminización del mercado de trabajo y la inteligencia emocional*. En: Filippi, G.; Ferrari, L. & Sicardi, E. (Comp.). *Psicología y trabajo, una relación posible*. Tomo II (pp. 189-212). Buenos Aires: Eudeba.