

**LA ERGONOMÍA ORGANIZACIONAL Y LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS
EMPLEADOS**

Coralis del Mar Soliván Colón

Tesis sometida al Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico,
Recinto de Río Piedras como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestría en
Psicología Industrial Organizacional.

Diciembre 2023

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN

Certificamos que hemos leído y evaluado este documento y que en nuestra opinión es adecuado en el alcance y la calidad de su contenido para el grado de Maestro en Artes del Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Sara Santiago Estrada, PhD

Directora del comité de tesis

Laura Galarza García, PhD

Segundo miembro del comité de tesis

Esta tesis es propiedad conjunta del autor/a y del Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. No podrá ser publicada en parte o en su totalidad o resumirse sin el consentimiento del/la autor/a o de la Dirección del Departamento de Psicología.

Tabla de Contenido

Resumen	viii
Resumen bibliográfico de la autora	ix
Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN.....	5
Planteamiento del problema	6
Preguntas de investigación	8
Objetivos.....	8
Justificación.....	8
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO Y REVISIÓN DE LITERATURA	11
Marco Teórico.....	11
Trasfondo histórico de la ergonomía	14
La ergonomía como ciencia versátil	15
Relevancia de la ergonomía en las organizaciones.....	17
Condiciones prevalecientes en los lugares de trabajo alrededor del mundo.....	19
Los trastornos musculoesqueléticos y la fatiga.....	20
Las alteraciones visuales y musculares.....	22
Implicaciones en la salud ocupacional de los trabajadores.....	22
Incidentes ocupacionales y espacios flexibles en el contexto de Puerto Rico	23
CAPÍTULO 3 MÉTODO	26
Diseño metodológico	26
Técnicas para recopilación de datos	26
Participantes.....	27
Instrumento	28

Procedimiento	29
Recopilación de datos	30
Análisis de datos	30
CAPÍTULO 4 RESULTADOS	33
Trasfondo de los participantes	35
Kevin.....	35
Fefa	36
Kike.....	37
Jere	38
Elena	38
Temas sobresalientes que emergieron	39
Condiciones de salud ocupacional	40
Estrés.....	41
Ansiedad	41
“Burnout”	42
Demandas físicas y ambientales, y recursos	43
Horarios y periodos de descanso.....	43
Recursos físicos relacionados al trabajo	43
El ruido.....	44
Impacto en salud	45
Salud emocional.....	45
Salud mental.....	46
Salud física.....	47
Salud social	48
Factores individuales y sociales	49
Dinámicas relacionales	49
Injusticia organizacional	50
Ambiente laboral.....	50
Vida-trabajo-familia.....	51

Prácticas y proyectos organizacionales	52
Intervenciones de salud ocupacional	52
Manejo de riesgos	53
Adiestramientos de seguridad	53
Políticas organizacionales	54
Procedimientos organizacionales	54
Recomendaciones	54
Recomendaciones a empleadores	54
Recomendaciones a empleados.....	55
CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN.....	56
Objetivos	56
Preguntas de investigación.....	57
Resumen de los resultados	57
Discusión.....	58
Condiciones de salud ocupacional	58
Estrés.....	59
Ansiedad	61
“Burnout”	61
Demandas físicas y ambientales, y recursos	63
Horarios y periodos de descanso.....	63
Recursos físicos relacionados al trabajo	64
El ruido.....	65
Impacto en la salud	66
Factores individuales y sociales	69
Prácticas y proyectos organizacionales	71
Recomendaciones a empleadores y empleados	73
CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
Limitaciones.....	77
Recomendaciones	78
Recomendaciones de Futuras Líneas de Estudio	78

Implicaciones Prácticas versus Teóricas.....	79
Recomendaciones para la Práctica de Psicología Industrial Organizacional.....	80
REFERENCIAS.....	82
ANEJOS.....	90
Anejo 1. Hoja sociodemográfica.....	90
Anejo 2. Banco de guía de preguntas.....	91
Anejo 3. Consentimiento informado.....	92
Anejo 4. Carta de invitación	94

Resumen

El estudio realizado pretendió explorar cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados. El objetivo principal consistió en abordar los principales factores ergonómicos que impiden la adaptación entre el trabajo y el ser humano. Se logró obtener la información esencial que mostró datos significativos en el contexto de Puerto Rico. Se utilizó el método cualitativo con un acercamiento de análisis de contenido temático. La información se recopiló por medio de entrevistas semiestructuradas a cinco participantes puertorriqueños entre las edades de 24 a 49 años. Los hallazgos muestran una visión del fenómeno de los factores ergonómicos a partir de las experiencias de los participantes. Los resultados muestran discrepancias en el lugar de trabajo entre las condiciones laborales y la salud ocupacional y personal de las personas trabajadoras. Este estudio sustenta el postulado de que se debe abordar esta problemática desde diversas disciplinas para transformar positivamente la actividad humana.

Palabras clave: Ergonomía, Ergonomía Organizacional, Salud Ocupacional, Condiciones de Salud Ocupacional, Prácticas Organizacionales, Factores Ergonómicos

Resumen bibliográfico de la autora

Coralis del Mar Soliván Colón nace el 24 de enero de 1996, en Caguas, Puerto Rico.

Vivió la mayor parte de su vida en el municipio de Cayey. Sus padres son Emérita Colón y Jorge Soliván, ambos naturales de Cayey. La segunda de tres hermanos: Kevin Soliván y Jeremías Soliván. Se mudó al área metropolitana en busca de oportunidades de crecimiento y para continuar sus estudios. Actualmente residen en el municipio de Guaynabo.

Completó sus estudios elementales e intermedios en el Colegio La Merced en Cayey y estudios secundarios en el Colegio Nuestra Señora de Belén en Guaynabo, en este último destacándose como estudiante de Honor. Estudió en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Cayey donde obtuvo un Bachillerato en Artes con concentración en Psicología General (2019). Actualmente, 2023 ha completado su grado de Maestría en Psicología con especialidad en Industrial Organizacional de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Esta tesis es el fruto de la investigación realizada como requisito final para el grado.

A lo largo de sus estudios universitarios tuvo distintas experiencias laborales en diferentes organizaciones. En el año 2016 inició como empleada de primera línea hasta convertirse en supervisora de una de las tiendas más populares: Kmart. Allí permaneció trabajando hasta la cesantía de esta. Al mismo tiempo, trabajó como Anotadora-Tutora de Estudiantes con Acomodo Razonable para la Universidad de Puerto Rico en Cayey. También, trabajó como niñera, mesera, líder de campamento, entre otros.

En la actualidad, se encuentra en un internado a través del Programa de Apoderamiento y Retención de Agentes de Cambio (PARACa Vista Fellowship) en alianza con AmeriCorps Vista, programa de pasantías de acción social.

El programa está enfocado en el área de desarrollo de capacidades organizacionales y fortalecimiento sistemático de organizaciones sin fines de lucro en Puerto Rico. La experiencia consiste en un año trabajando a tiempo completo en el departamento de desarrollo de una organización sin fines de lucro. El lugar de pasantía es en los Centros Sor Isolina Ferré (CSIF). Específicamente, se encuentra asumiendo la posición de “Training Content and Strategies Developer”.

La ergonomía organizacional y la salud ocupacional de los empleados

Dedicatoria

Le dedico este trabajo a mi abuela Carmen Luz Arroyo León, aunque ya hoy no está con nosotros, ella siempre me tuvo en sus oraciones y me confortó con sus palabras y tierna voz.

Gracias abuela Lucy, descansa en paz (1945-2023).

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco infinitamente a Dios por su misericordia para conmigo. Le agradezco a nuestro Señor Jesucristo, porque sin Él yo no habría tenido las fuerzas para continuar con diligencia y determinación.

Agradezco a mi comité: la Dra. Sara Santiago Estrada y la Dra. Laura Galarza García. Ambas, desde mi entrevista de admisión, fueron las mujeres que me inspiraron y motivaron a cumplir mis metas y sueños. A medida que fui evolucionando dentro del Programa Graduado de Psicología, ellas me apoyaron para que yo aplicara mi potencial al máximo. Además, me capacitaron con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir con todos mis proyectos académicos y esta tesis.

A la Dra. Joyce González Domínguez por su apoyo incondicional y al Dr. Edgardo Morales Arandés por retarme durante todo el transcurso de mi formación profesional y motivarme a la realización de mis objetivos. También, al Dr. Jorge Perezcoffie por su enseñanza y por transmitirme sus conocimientos.

Más aún, agradezco el apoyo leal de toda mi familia: Emérita Colón, Jorge Soliván Jr., Elena Martínez, Migdalia Bonilla, Jorge Soliván, Kevin Soliván, Jeremías Soliván, Mariel Collazo, José Molina, Antonio Hernández, Melany Rodríguez, Maribel Soliván, Víctor Meléndez, Vilmianie Mora. En fin, a todos mis familiares, quienes estuvieron presentes en todas mis etapas y me ofrecieron apoyo emocional para poder dar por finalizada esta tesis.

A todos mis amigos/as y colegas que estuvieron al pendiente de mi progreso en todo momento y me alentaron con sus hermosas palabras cuando más lo necesite.

No quiero dejar de mencionar a todos los participantes del estudio por confiar y sacar de su valioso tiempo, pues con su cometido se logró obtener este resultado. De verdad, sin ellos esto

no hubiese sido posible. A todos los aquí mencionados y a todos los que de alguna forma u otra me auxiliaron: muchas gracias por acompañarme en esta aventura.

Por último, quiero agradecerme a mí misma por nunca haberme dado por vencida.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Las personas suelen permanecer gran cantidad de tiempo en su lugar de trabajo; por lo que, es importante que las condiciones de trabajo sean óptimas para el funcionamiento y bienestar de los empleados. En ese contexto, las organizaciones han tenido el deber de proponer y llevar a la acción prácticas que no solo estén pendientes de que marchen bien en términos de producción, sino que también consideren cómo éstas pueden mejorar las características del trabajo. Sin embargo, la evolución de las industrias ha ido a un ritmo tan acelerado que ha provocado nuevas exigencias laborales y nuevos desafíos para la seguridad de los trabajadores. Por consiguiente, ajustar el trabajo a las personas y las personas a su trabajo ha sido aún más retante en estos tiempos. Es por esto que incluir la ergonomía como objeto de estudio, ha sido relevante por su versatilidad como multidisciplinaria e influencia para con la salud laboral, puesto que, la ergonomía ha buscado constantemente mejorar las condiciones de trabajo y orientar a las personas hacia el camino ideal de su porvenir. Precisamente, es por ese carácter multidisciplinario que esta tiene para optimizar la eficacia, bienestar y seguridad de las personas (Asociación Española de Ergonomía, 2008).

Bajo esta premisa, la ergonomía ha tenido la capacidad de extender su perímetro hacia coordenadas más específicas, como es el caso de la ergonomía organizacional, lo que permite abordar los sistemas-sociotécnicos de las organizaciones. En vista de que ésta, incluye temas relevantes tales como: el diseño de trabajo, el diseño de tiempos de trabajo, trabajo en equipo, gestión de calidad, entre otros (International Ergonomics Association, 2020). En este sentido, este abordaje permite una mejor visibilidad para realizar ajustes y correcciones de aquellos factores que están imposibilitando la concordancia entre el trabajo y el ser humano.

Particularmente, porque las características del espacio físico del trabajo y las necesidades a las que responde han ido cambiando con el transcurso del tiempo (Soto,2020). Por lo tanto, la evolución de la tecnología y la globalización son grandes retos que deben tomarse en consideración en una gestión proactiva. En función de incitar a tener un mejor manejo de la implementación de los cambios y de la prevención de distintas amenazas que han estado comprometiendo la salud ocupacional de los empleados es que realicé esta investigación.

Planteamiento del Problema

Primeramente, en varios estudios se ha reconocido que el entorno de trabajo es inseguro y poco saludable (Chandrasekar,2011). Según Chandrasekar (2011) el ambiente de trabajo establecido afecta la moral, la productividad y el compromiso de los trabajadores.

Particularmente, ha estado vinculado a lo que son: las zonas de trabajo, las adaptaciones a los equipos, la iluminación, el ruido, entre otras características del espacio a las que se han estado exponiendo los empleados en sus ámbitos laborales. Sin embargo, no todo ha sido exclusivo del diseño, sino que existen otras características que tienen los puestos (Soto, 2020), por ejemplo, características ambientales que también han provocado daños y condiciones ocupacionales que amenazan la salud. Es decir, están también aquellos problemas relacionados con la vida diaria de las personas, las relaciones del trabajador con sus colegas de trabajo, supervisores, gestores y su familia (Torres & Rodríguez, 2021). Por lo tanto, estas condiciones y/o formas físicas, psicológicas, sociales y emocionales (Cunningham & Black, 2021) que se dan en el trabajador como consecuencia de los riesgos a los que se expone, en una sociedad históricamente definida, han de ser monitoreadas y atendidas con la mayor prontitud.

Por lo tanto, ha sido importante que las condiciones laborales actuales brinden seguridad a los empleados, ya que las empresas tienen la obligación de cuidar la salud mental y física de

sus integrantes para el buen funcionamiento de éstas. Sin embargo, estudios han reflejado que el poco interés y aplicación de estas normas de seguridad pueden causar condiciones de salud ocupacional y pérdidas humanas en el caso más grave (Cercado et al., 2021). En este sentido, adecuar las áreas y mejorar las particularidades de los puestos de trabajo es una iniciativa fundamental para que el empleado no sufra perturbaciones en su cuerpo o sea propenso a condiciones ocupacionales que afecten su salud.

No obstante, por la falta de conocimiento de los empleadores y/o empleados muchas veces se han omitido los peligros y los daños que son ocasionados en el área de trabajo por no estar propiamente adecuada. Por tal razón, hoy día existe una ciencia llamada ergonomía cuyo fin ha sido poder alcanzar una correcta concordancia entre el ser humano y los elementos que le rodean. Es decir, la ergonomía tiene como objetivo orientar al ser humano en cumplir sus actividades diarias de manera satisfactoria, salvaguardando su salud y bienestar físico aplicando las adaptaciones necesarias en cada puesto de trabajo (Cercado et al., 2021). En otras palabras, esta disciplina tiene la misión de optimizar las formas en que se diseñan los espacios y los oficios relacionados al trabajo. Esto, con el fin de evitar que factores de riesgo tanto biológicos como psicológicos puedan perturbar la salud y bienestar de las personas trabajadoras.

En relación con lo antes planteado, mi objetivo general es abordar los principales factores ergonómicos que impiden la concordancia entre el trabajo y el ser humano. Por tanto, el enfoque del estudio estuvo dirigido en la población con lesiones ergonómicas. Esto incluye a los individuos que presentan alguna condición de salud o han sufrido algún daño o lesión a consecuencia del trabajo. Por ejemplo, condiciones comunes de salud conocidas como: alteraciones musculoesqueléticas, alteraciones visuales y auditivas, estrés, fatiga, depresión, ansiedad, insomnio, burnout, entre otras.

En esta investigación, me he enfocado en los escenarios de trabajo en el contexto de Puerto Rico. Esto cubre todas las empresas, tanto públicas como privadas, en donde personas con lesiones ergonómicas trabajen o hayan trabajado. El problema que he identificado surge por la ausencia de literatura en el contexto puertorriqueño.

Preguntas de investigación

Mediante este estudio se pretendió contestar las siguientes preguntas de investigación: (1) ¿Cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados? (2) ¿Cuáles peligros comprometen la salud ocupacional de los empleados? (3) ¿Cómo inciden los daños físicos y psicológicos en el ajuste de los empleados en su puesto de trabajo?

Objetivos

En este estudio se atendieron 4 objetivos: 1) describir los principales factores ergonómicos que impiden la concordancia entre el trabajo y el ser humano; 2) identificar prácticas organizacionales que comprometen la salud ocupacional de los empleados; 3) evaluar las condiciones de trabajo que afectan la salud ocupacional de los empleados; y 4) contribuir con recomendaciones que mejoren las condiciones de trabajo de los empleados y el buen funcionamiento de la organización.

Justificación

Numerosos estudios y artículos de investigaciones han mostrado que las organizaciones están siendo presionadas (Savkovi et al., 2022) debido al cambio continuo por la globalización, la tecnología y la variabilidad de tareas que influyen en el diseño de espacios laborales (Soto, 2020). Posiblemente, el hecho de que se ha esperado que las organizaciones puedan mantener su ventaja competitiva en el mercado, es que esto sucede. Sin embargo, esto no es algo nuevo, sino

que era de esperarse. Según Cascio (1995), ya en el siglo pasado se observaban cambios dramáticos que afectan el mundo del trabajo debido a la competitividad global, pero el cambio en el siglo XXI era de esperarse a un ritmo más acelerado.

Por consiguiente, actualmente, se ha visto que esta búsqueda de competitividad ha generado que las empresas estén más enfocadas en resultados y dejen de lado el enfoque hacia el factor humano (López et al., 2012). De manera que, esta falta de atención, ha causado que el humano se exponga a condiciones laborales desfavorables. La literatura ha reflejado que estas condiciones pueden ser provocadas por elementos tales como: la adaptación de posturas corporales inadecuadas, la permanencia en inmovilidad durante periodos prolongados, los movimientos repetitivos y la falta de descanso en periodos adecuados (Arbeláez et al., 2011). Como resultado, los empleados han llegado a sufrir lesiones, condiciones de salud ocupacional y en el caso más grave la muerte. Por ejemplo, las lesiones de trastornos musculoesqueléticos, a veces llamados “lesiones ergonómicas”, suelen ocurrir cuando el cuerpo usa músculos, tendones y ligamentos para realizar tareas, principalmente, en posiciones o actividades incómodas (US Bureau of Labor Statistics, 2020).

Por otro lado, datos de US Bureau of Labor Statistics (2019) reflejaron que aproximadamente 285,240 trabajadores de la industria privada fueron tratados en una sala de emergencias luego de una lesión o enfermedad no fatal en el lugar de trabajo en 2019. Se señaló que las lesiones y condiciones de salud ocupacional que presentaron los trabajadores estuvieron relacionadas a: una caída al mismo nivel (56,530 casos), haber sido golpeados por un objeto (54,090 casos) o por trastornos musculoesqueléticos, también conocidos como lesiones ergonómicas (47,280 casos) representando un 55,4 % combinado de las visitas a urgencias en 2019 (US Bureau of Labor Statistics, 2019). No obstante, cabe destacar que al añadirse los casos

que no necesitaron hospitalizaciones (3,610 casos) y los que no fueron tratados médicamente (215,640 casos), suman 266, 530. Esto les otorgó a las lesiones ergonómicas la mayor cantidad de casos sobre condiciones de salud y lesiones no fatales en el trabajo (US Bureau of Labor Statistics, 2019). Es por tal razón, que se espera que la ergonomía conforme respuestas a la responsabilidad social que tiene toda organización primariamente con su base trabajadora a fin de contribuir a su salud y seguridad ocupacional (López et al., 2012).

A través de este estudio, procuró proponer futuras líneas de investigaciones organizacionales, aportando conocimientos sobre la importancia que tiene este tema, específicamente en el contexto de Puerto Rico. Esto, debido a la escasa documentación en la literatura académica del país. Además, por el hecho de que, personalmente me he enfrentado a un sinnúmero de experiencias laborales desfavorables que han impactado significativamente mi formación y evolución profesional. Por lo tanto, con este estudio pretendo impulsar a que el área de la Psicología Industrial Organizacional (PIO) contribuya con estos fines, pues, esta rama siempre ha tenido el interés de mejorar la salud y la productividad de los empleados en escenarios de trabajo.

En definitiva, con los resultados obtenidos de este trabajo se estaría proporcionando sentido sobre lo importante que es el factor humano para cualquier organización. En particular, este estudio les provee una gran oportunidad a los psicólogos industriales organizacionales a poder contribuir en el mejoramiento de la vida humana. Más aún, cuando la PIO tiene el potencial de liderar el cambio en lugar de simplemente reaccionar ante él, pero para hacerlo debe aprovechar las oportunidades para brindar respuestas basadas en la investigación a problemas organizacionales apremiantes (Cascio, 1995).

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO Y REVISIÓN DE LITERATURA

El marco teórico que orienta esta investigación está basado en las perspectivas de los cuatro marcos teóricos de Bolman y Deal (2017) para re-enmarcar la mirada a las organizaciones. Estos cuatro marcos son: el Marco estructural, Marco de recursos humanos, Marco político y Marco simbólico. No obstante, el énfasis de esta investigación se fundamenta principalmente en el diálogo entre el marco de recursos humanos y el marco estructural.

El marco de recursos humanos parte del supuesto de que las organizaciones existen para atender las necesidades humanas en lugar de lo contrario (Bolman & Deal, 2017). Es decir, este marco asume que una buena adaptación entre las necesidades de las personas y las necesidades de la organización beneficia a ambos. Sin embargo, cuando este ajuste no se consigue o es deficiente, uno o ambos sufren. Es decir, los individuos son explotados o explotan la organización, o ambos se convierten en víctimas (Bolman & Deal, 2017). Por lo tanto, una de las funciones a considerar es cómo el trabajo satisface las necesidades económicas individuales y de estilo de vida, y el desarrollo de la organización (E. Morales, comunicación personal, 22 de septiembre de 2021).

El marco de recursos humanos dialoga y se confronta con el marco estructural. Este último se considera como el que propone la estructuración de las funciones y actividades humanas a través de los procesos, procedimientos y normativas de la organización. Precisamente, esto se logra mediante la integración de elementos que poseen las personas y las actividades que deben llevarse a cabo para alcanzar los objetivos proyectados por la organización. Es decir, al formar y estructurar una organización partiendo de este marco, se

asume que este diseño contribuye a la eficiencia estratégica y a alcanzar las metas de manera exitosa (Bolman & Deal, 2017).

La importancia de la integración de estos dos marcos comenzó en los inicios del siglo XX con la producción en masa de Henry Ford. Inicialmente, este empresario introdujo la fabricación de autos como un símbolo de posición social y riqueza. Sin embargo, eso cambió cuando Ford quiso elevar la producción a grandes cantidades. Así que, para poder lograr este objetivo tuvo que aumentar la rapidez. Es entonces, que se, comenzó a hablar de los conceptos eficacia y rapidez. Consecuentemente, este logró alcanzar eficiencias notables en la elaboración de autos, puesto que, logró hacer que el auto que le tomaba horas, solo le tomara minutos. No obstante, mientras más presionaba a los trabajadores más descontentos estos estaban. Así que, comenzó a notarse que son los factores extrínsecos, como las condiciones de trabajo, los que pueden hacer que la gente se sienta infeliz y en realidad no los motiva a ser más productivos (Herzberg, 1966, citado en Bolman & Deal, 2017).

Seguidamente, Frederic Taylor llegó con la necesidad de elevar la productividad. Él entendía que la única forma en que se podía intensificar la productividad era elevando la eficiencia de los trabajadores. Entonces, se comenzaron a realizar estudios de tiempo y movimientos. Justamente, estos estudios pretendieron determinar las formas que debía adoptar el trabajador para hacer la tarea lo más rápido y eficiente posible. Así que, comenzaron a utilizar cámaras para observar cuáles eran los movimientos ideales que ayudarían a mejorar la producción. Sin embargo, esto comenzó a preocupar a los sindicatos, ya que todo esto tendría un impacto final en la salud reflejado en la experiencia que tendrá el empleado en su espacio de trabajo (Soto, 2020). Como consecuencia, de estos estudios se amplió el campo de la Psicología Industrial. Sobre todo, porque comenzaron los estudios de productividad en alianza con el

gobierno, industrias y universidades. Así pues, iniciaron los trabajos de pioneros como Elton Mayo y Mary Parker, entre otros.

Mayo (1933, citado en Bolman & Deal, 2017), llevó a cabo famosos estudios en los que promovió la idea de que los humanos y los factores sociales importaban tanto como los técnicos y económicos. Él observó que la productividad aumentó a medida que los trabajadores se sentían atendidos. Por ejemplo, la introducción de descanso y menos horas de trabajo resultó siendo una de las piezas clave para que la productividad fuera exitosa. Por lo tanto, a partir de estas premisas se puede observar que los trabajadores tienden a realizar un mejor trabajo si están siendo tratados como humanos. Es decir, las personas son más productivas y tienen un mejor desempeño si, en lugar de ser presionadas, se les toma en consideración. En específico, si se brindan condiciones de trabajo que influyen positivamente en su bienestar y salud ocupacional.

En atención a lo expuesto, se plantean las premisas propuestas desde los otros dos marcos que orientan esta investigación. El marco político asume que las organizaciones son vistas como un ecosistema político en donde cada persona o grupo sigue sus propios intereses. Dentro de este marco, las organizaciones se ven tornadas en coaliciones entre personas en busca de posibles oportunidades. Especialmente, cuando los recursos están escasos.

Por último, el marco simbólico parte del supuesto de que cualquier suceso no es lo que pasó, sino lo que tal suceso significa. Es decir, los sucesos y experiencias pueden tener múltiples significados para las personas que forman parte de la organización, por lo que, lo que se expresa va a tener más importancia que lo que se produce en sí. En otras palabras, esta perspectiva simbólica ve el movimiento de la vida organizacional más como un *flujo* que como un proceso lineal, de manera que, presenta un mundo fuera de los cánones tradicionales de las organizaciones.

Reitero, el marco de recursos humanos en conjunto con el marco estructural son el lente principal que orienta esta investigación. Los otros dos marcos se tomarán en cuenta al momento del análisis. De este modo, se muestra cómo integrar estos cuatro marcos ayuda a entender lo que pasa y lo que se puede planificar en cualquier organización (Bolman & Deal, 1995).

Revisión de Literatura

A continuación, se presenta un poco de historia y conceptualización de la ergonomía y cómo ésta ha influido en la salud ocupacional de los empleados. Particularmente, con un énfasis sobre cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados. Para esto, se incluyen artículos e investigaciones de algunos problemas que se han percibido en las organizaciones sobre este asunto. Se presentan estudios sobre algunas condiciones prevalentes en los lugares de trabajo tales como: alteraciones musculoesqueléticas, lesiones y trastornos con características ergonómicas que han estado afectando la salud ocupacional de las personas. Además, se exploraron las implicaciones que tienen las distintas exigencias laborales sobre la salud y bienestar físico del empleado. Por último, se analizó el acontecimiento de los incidentes ocupacionales y mencionó la importancia que tiene el diseño de espacios flexibles en el contexto de Puerto Rico. En fin, esta revisión de literatura pretendió brindar una mirada holística sobre el fenómeno, y al mismo tiempo, se produjeron recomendaciones y/o soluciones a favor de la población bajo estudio. En fin, se presenta el fenómeno ergonómico desde distintos puntos de vista: psicológicos, biológicos y sociales.

Trasfondo Histórico de la Ergonomía

El concepto ergonomía, desde sus inicios, desató varias discusiones en una serie de eventos por su estatus poco familiar e impopular en ese momento (International Ergonomics

Association, 2000). Eventualmente, tras un conjunto de debates, actividades y reuniones, se logró fundar la disciplina científica Ergonomía. Inclusive, se llevó a nivel nacional en Indonesia por primera vez. Específicamente en 1969, se introdujo en un Seminario Nacional sobre Higiene Industrial, Salud y Seguridad Ocupacional por Adnyana Manuaba (International Ergonomics Association, 2000). Particularmente, porque en el proceso de la industrialización comenzó a considerarse como un requisito alcanzar niveles de vida más altos, sin embargo, esto trajo consigo problemas relacionados con la seguridad, la salud y las condiciones de trabajo en distintos sectores (Manuaba, 1976).

Como resultado, surgió la importancia de priorizar esfuerzos y encontrar soluciones fundamentales ante estas experiencias. Con el pasar de los años, estas actividades de ergonomía comenzaron a atraer la atención y la colaboración de instituciones y agencias extranjeras e internacionales. Hoy día, esta ciencia es una disciplina que mantiene y continúa con su enfoque en el estudio de los problemas laborales humanos.

La ergonomía como disciplina versátil

La ergonomía como multidisciplinaria constituye una herramienta fundamental para el diseño, evaluación y rediseño de los puestos de trabajo dentro de las organizaciones (Carrasquero y Seijo, 2009). Partiendo de esta utilidad, el término ergonomía se ha definido como la ciencia que tiene como objetivo orientar al ser humano en cumplir sus actividades diarias de manera satisfactoria, salvaguardando su salud y bienestar físico aplicando las adaptaciones necesarias en cada puesto de trabajo (Cercado et al., 2021). Asimismo, es un conjunto de conocimientos científicos aplicados para que los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades mentales de la persona (International Ergonomics Association, 2020). Es decir, la ergonomía ha

solido conocerse como la ciencia que promueve la humanización del área de trabajo y el confort laboral (Valdenebro et al., 2016).

Sobre todo, pienso que esta ciencia busca disminuir los riesgos, las condiciones de salud ocupacional y las lesiones reforzando la comodidad, bienestar y seguridad en el trabajo. Particularmente, mediante la elaboración de diseños que van más allá de conformar las capacidades y limitaciones físicas de los empleados. No obstante, en muchos de los casos esto no suele ocurrir, sino que por el contrario son más las personas que se han visto afectadas por las discrepancias existentes de estas elaboraciones.

En este sentido, el hecho de poder aprovechar la versatilidad que tiene la ergonomía para estudiar la relación individuo-sistema desde disciplinas mucho más específicas, como lo es la ergonomía organizacional, se ha vuelto más crucial. Ciertamente, porque los elementos de trabajo ergonómico abarcan distintos aspectos característicos y necesidades de las personas. De acuerdo con la International Ergonomics Association (2020), la ergonomía organizacional se ocupa de la optimización de los sistemas sociotécnicos, incluidas sus estructuras, políticas y procesos organizacionales. En otras palabras, la orientación de esta ciencia va dirigida a abarcar condiciones, interacciones y efectos de la actividad laboral en la determinación de la salud y seguridad de la fuerza trabajadora (Almirall et al., 2005).

De ahí que, esta perspectiva ha permitido abordar elementos organizacionales con mayor visibilidad. Esto quiere decir que, desde esta posición, se ha presentado la posibilidad a los grupos de interés a tener herramientas con las cuales hacer prospectiva en los oferentes de sus capacidades humanas y así hacer compatible la relación hombre-sistema sociotécnico (Carrasquero & Seijo, 2009). En pocas palabras, ha resultado entonces muy valioso apropiarse de

esta visión integradora para mejorar el desarrollo de las organizaciones y, precisamente, optimizar los resultados a favor de todos.

Sin embargo, en la actualidad, la mayoría de las operaciones, pasos y/o procesos de las tareas han estado obligando al trabajador a pasar muchas horas bajo una tensión considerable, y, además, bajo condiciones con características no saludables dentro de sus puestos de trabajo (Martínez et al., 2015). Como consecuencia, se ha notado una ampliación de malestares que van disminuyendo proporcionalmente la condición de salud de la persona y su rendimiento ocupacional (Martínez et al., 2015). Por tal razón, toda empresa debe tener presente que, si en términos de salud y seguridad son inferior, no podrán funcionar ni avanzar adecuadamente para su crecimiento. Visto de esta forma, a continuación, presento cómo es percibido este asunto en el contexto de las organizaciones.

Relevancia de la ergonomía en las organizaciones

Una buena experiencia de trabajo se considera sea garantizada a un nivel internacional (Jones et al., 2023) y que los problemas que estén relacionados a la salud, seguridad y bienestar de los empleados les compete a todos los sectores. Entonces, el compromiso que asumen las industrias: textil, minera, agrícola, alimentaria, farmacéutica, entre otras, debe mostrar beneficio al desarrollo sostenible en la salud de las personas. Por lo tanto, dentro del amplio abanico de las empresas existentes, éstas deben asegurarse de que los cambios a ser implementados atiendan cualquier situación médica en la fuerza trabajadora. Naturalmente, es crucial que prioricen, reconozcan, aborden y prevean todo potencial suceso que provoque daño físico y psicológico a los empleados.

Sin embargo, el área laboral ha sido una variable fundamental en la determinación de los problemas de salud ocupacional. Hubo una clara asociación epidemiológica y estadística

entre las exigencias ergonómicas, por un lado, y los trastornos musculoesqueléticos y la fatiga, por el otro (Natarén & Noriega, 2004). Es decir, las desmedidas de los espacios y/o entornos de trabajo han provocado una serie de padecimientos que han llevado a los trabajadores a reducir su funcionamiento en aspectos laborales. Entre las razones de la capacidad limitada para trabajar, se encontraron las condiciones de salud ocupacional crónicas comunes tales como: artritis, problemas de espalda o cuello, problemas cardíacos y fracturas o lesiones en las articulaciones (Quick & Tetrick, 2011). Asimismo, el estrés y otras condiciones de salud ocupacional fueron considerados aspectos importantes de potencial lesión. Por lo tanto, como esta disfunción no está siendo atendida diligentemente, ha incitado a un mayor aumento en las inadaptaciones psicofisiológicas y la salud de los empleados se ha visto aún más afectada.

En un estudio realizado en México, los autores encontraron que la industria farmacéutica se ha caracterizado por el acelerado desarrollo en tecnología (Natarén & Noriega, 2004). Este avance permitió a los empresarios hacer cambios sustanciales en el proceso laboral aumentando su producción. Sin embargo, esto ha generado una situación compleja entre las antiguas y nuevas exigencias laborales. Los autores señalaron que los trabajadores no se han visto beneficiados en ningún aspecto. Por el contrario, actualmente los puestos tienen una combinación de actividades: tareas que requieren de fuerzas en manos, muñecas y hombros, movimientos repetitivos y posturas forzadas sostenidas causantes de esfuerzos estáticos en diversos músculos posturales (Natarén & Noriega, 2004). Por tanto, esto evidenció que a medida que el enfoque ha ido más dirigido a la producción no se reflejan mejores condiciones de vida para los trabajadores, sino que al contrario son sometidos a riesgos que han comprometido aún más su salud.

Según el estudio realizado por Natarén y Noriega (2004), dentro de los daños a la salud, se encontró la lumbalgia (dolor en la parrilla costal y zona glútea inferior) con una tasa de 16.0

por cada 100 trabajadores; la fatiga patológica (sensación de cansancio) con un 14.8 y otros trastornos musculoesqueléticos (lesiones osteomusculares en el cuello y en miembros superiores e inferiores), con un 13.5. Esto quiere decir que, los resultados mostraron que la alta frecuencia de estos trastornos ha estado relacionado a las exigencias ergonómicas en los procesos de trabajo. En otras palabras, resultó claro que, al sobrecargar de demandas al trabajador no se ha contemplado las incidencias que esto tiene para su salud.

Condiciones prevalecientes en los lugares de trabajo alrededor del mundo

Durante una larga historia varios investigadores, entre ellos Herzberg Münsterberg, se enfocaron en enfatizar lo importante que es tomar en cuenta y aplicar la psicología a los aspectos relacionados al ámbito laboral. Similarmente, las agencias y organismos reguladores se han dado a la tarea de gestionar actividades, leyes y políticas para el cumplimiento de programas que corresponden a la protección y promoción de la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores. Por supuesto, el propósito es resaltar la necesidad de proteger y demostrar la dignidad humana como componente clave de las organizaciones (Cunningham & Black, 2021). Además, esta gama de especialistas y multidisciplinarios, tienen la intención de gestionar intervenciones que modernicen y renueven todos los factores relacionados a las interacciones del trabajador y su lugar de trabajo. Por ejemplo, los aspectos fisiológicos, el ambiente, el balance de trabajo, la organización saludable, entre otros factores que impactan a la fuerza laboral.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos incansables que han realizado estos grupos profesionales, es importante notar que actualmente existe variabilidad de eventos que ha impactado la vida del trabajador en y fuera del entorno laboral. En otras palabras, en tiempos recientes, se ha observado un sinnúmero de variaciones que han dilatado las progresiones de las experiencias laborales y responsabilidades que desempeña cada empleado. Lamentablemente, las

condiciones y los riesgos a los que se expone el ser humano, no han mejorado ni han sido atendidos asertivamente. Por el contrario, los ambientes y espacios de trabajo agravan y limitan el rendimiento de los empleados.

Los trastornos musculoesqueléticos y la fatiga

“Los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo (WMSD, por sus siglas en inglés) son problemas ocupacionales comunes que afectan la salud y la productividad de los trabajadores en todo el mundo” (Rostami et al., 2021, p. 953). Por ejemplo, Natarén y Noriega (2004), a través del enfoque observacional, transversal y analítico, demostraron que existe una relación entre los elementos determinantes y/o causales de las características ergonómicas de las áreas de trabajo y los padecimientos musculoesqueléticos y la fatiga. Los resultados de su estudio mostraron que las principales exigencias estuvieron relacionadas con una fuerte sobrecarga cuantitativa: trabajo repetitivo, esfuerzo físico, posiciones forzadas sostenidas y extensión de jornada (Natarén & Noriega, 2004). Específicamente, esto significó que el trabajador que está expuesto a largas horas en posturas estáticas o permanece de pie para trabajar, sufre fatiga y/o trastornos musculoesqueléticos (Natarén & Noriega, 2004). Esto quiere decir que, los trabajadores que han estado expuestos a exigencias como las antes mencionadas tienen 3.4 veces más posibilidad de padecer trastornos musculoesqueléticos, fatiga y otras condiciones, en comparación a aquellos que no lo están.

Similarmente, en otro estudio en México, tipo descriptivo, se realizó una evaluación ergonómica de un puesto de trabajo en la industria del metal. El estudio, tuvo como propósito identificar los tipos de riesgos musculoesquelético que afectan a los trabajadores y el nivel de riesgo de estos (Valdenebro et al., 2016). Se identificó que las posturas adoptadas en la tarea tienen el potencial de causar daños musculoesqueléticos. Es decir, los autores observaron que la

salud del 75% de los trabajadores de la organización fue afectada por trastornos musculoesqueléticos relacionados a las posturas (Valdenebro et al., 2016).

Complementando lo antes mencionado, Valdenebro y colegas (2016) utilizaron en su estudio métodos de evaluación del Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) y el método OWAS (Sistema de Análisis de posturas de Trabajo Ovako) que basa sus resultados en la observación de las diferentes posturas adoptadas de espalda, brazos y piernas por el trabajador. La aplicación de estos métodos consistió en examinar la operación, observar al trabajador durante un periodo de tiempo, tomar videos y fotos en la observación, calcular el índice de levantamiento, revisar los videos y detenerlos cada 30s hasta obtener las observaciones deseadas y, por último, determinar las posturas críticas (Valdenebro et al., 2016). Como resultado, se obtuvieron en total 124 observaciones y se identificaron 28 posturas críticas del trabajador. De este modo, se pudo examinar que las posturas más críticas son: cuando la espalda está doblada o girada, cuando los brazos están por debajo de los hombros y cuando las piernas están flexionadas, causando la posibilidad de un daño al sistema musculoesquelético (Valdenebro et al., 2016).

Con esta información, quedó claro que las zonas de trabajo requieren de acciones correctivas que disminuyan las posturas forzadas para poder evitar las enfermedades ocupacionales. Del mismo modo, se espera que la dirección esté enfocada en establecer políticas para asegurar que los empleados no tomen riesgos innecesarios para asegurar una alta producción (Quick & Tetrick, 2011). Sin embargo, desafortunadamente, para muchas empresas los costos de las instalaciones de ciertos equipos resultan prohibitivos (Valdenebro et al., 2016). Por lo tanto, se ha recomendado que los trabajadores puedan realizar los descansos adecuados en distintos lapsos de tiempo para poderse relajar (Valdenebro et al., 2016). Es decir, en todo caso,

se aconsejó comenzar tomando en cuenta estas recomendaciones para así proteger la salud de los empleados de algún modo.

Las alteraciones visuales y musculares

Valdenebro y colegas (2016) señalaron que el mal diseño de los puestos de trabajo está afectando la salud de los trabajadores. Sin duda, ajustar el trabajo a las personas y las personas a su trabajo ha sido muy retante. De acuerdo con diversos estudios que se realizaron en Europa y Estados Unidos (citado en Guillén, 2006) se estima que entre 50 y 90% de los usuarios habituales de computadoras sufren fatiga ocular, ojos rojos y secos, tensión de párpados, lagrimeo, sensación de quemazón, visión borrosa y dificultad para enfocar objetos lejanos. Al mismo tiempo, las posturas corporales inadecuadas, han generado tensión muscular que se traduce en dolor de cabeza, cuello y espalda. En este caso, ha sido importante notar la magnitud de los daños y problemas que son provocados por las inadaptaciones laborales. Justamente, porque ha sido la frecuencia y la cantidad de tiempo (Valdenebro et al., 2016) lo que ha provocado que los síntomas de estos problemas sigan aumentando y perjudicando la salud (Guillén, 2006).

Por ende, estos datos sugieren que se tomen las medidas preventivas correspondientes con mayor prontitud. Porque si no, los efectos han de ser contraproducentes para la salud. En cambio, si los espacios de trabajo son adecuados y se reducen las consecuencias nocivas (Guillén, 2006) se obtiene una mejor ejecución de los empleados y se cuida de su salud.

Implicaciones en la salud ocupacional de los trabajadores

Como he mencionado a lo largo de este escrito, las condiciones de trabajo a las que se exponen los trabajadores han provocado un gran impacto en su salud. Por ejemplo, largas jornadas de trabajo ha causado que las personas acumulen gran tensión en su cuerpo. Más, este

tipo de exigencias ha ocasionado que los empleados no puedan recuperarse apropiadamente por la falta de descanso. Es decir, realizar largas jornadas de trabajo influye en el estado físico del trabajador, ya que no puede descansar el tiempo necesario para recuperarse (Natarén & Noriega, 2004). Por lo tanto, al no estar recuperando la energía necesaria, ha provocado que se sigan agravando los problemas de salud ocupacional. Por ejemplo, estas exigencias han causado que las personas lleguen a presentar condiciones de salud ocupacional aún más graves, como: artritis, problemas de espalda o cuello, problemas cardíacos y fracturas o lesiones en las articulaciones (Quick & Tetrick, 2011). Y, además, trastornos severos del sueño pueden desarrollarse con el tiempo y resultar en el desarrollo de fatiga crónica, ansiedad, nerviosismo y depresión (Costa et al., 2000, citado en Quick & Tetrick, 2011).

Por consiguiente, una de las recomendaciones que he sugerido es que se puedan tomar en consideración los análisis de puestos, ya que estos son procesos útiles que sirven de base para el desarrollo de puestos saludables. Pero, sobre todo, lo más importante ha sido mantener el enfoque humanístico en perspectiva. Puesto que, muchas veces se ve a los individuos como objetos o herramientas, no tanto en sí mismos como en lo que pueden hacer por la organización (Bolman & Deal, 2017).

Incidentes ocupacionales y los espacios flexibles en el contexto de Puerto Rico

Como he mencionado, el poco interés y la falta de aplicación de normas de seguridad han causado condiciones de salud ocupacional y pérdidas humanas en el caso más grave (Cercado et al., 2021). Como muestra, la División Estadística de Puerto Rico (2019) registró treinta y una muertes relacionadas con el trabajo durante el año 2017. Las estadísticas mostraron que las muertes ocupacionales por evento o exposición fue de un 9.7% por contacto con objeto o equipo, un 19.4% por caídas, resbalones y tropezones, y un 29.0 % por incidentes de transportación. Por

lo tanto, esto ha mostrado que los incidentes van más allá de un simple “machucón”, sino que también han ocasionado la muerte. En este sentido, las organizaciones tienen la inmensa necesidad de cumplir con su obligación de tomar acciones que permitan localizar, evaluar y prevenir los riesgos que atentan contra la vida de las personas. Dado que, los ajustes al diseño no solo han impactado positivamente a la salud de los trabajadores, sino que les ha librado de la muerte.

En esta otra investigación, se trabajó el tema de la percepción de espacios laborales flexibles en organizaciones profesionales en Puerto Rico. La investigación tuvo como objetivo identificar la percepción que tienen los puertorriqueños sobre el espacio laboral flexible (Soto, 2020). Particularmente, el estudio se centró en la evaluación de los factores dentro del diseño que inciden positiva o negativamente sobre la experiencia y el desempeño de los trabajadores. De los resultados se desprende que, los empleados perciben los espacios laborales flexibles como positivos, y como espacios efectivos que apoyan diferentes aspectos de la realización de tareas, clima laboral e impacto emocional y psicológico (Soto, 2020). Además, se identificó que los empleados perciben el espacio laboral flexible como un espacio efectivo debido a su diseño variado y compartido que permite movilidad, flexibilidad y contacto visual con el equipo (Soto, 2020).

Por ende, estos hallazgos reflejan que las personas se sienten más cómodas si se les brindan espacios laborales adecuados. Contrario a lo presentado por la División Estadística de Puerto Rico (2019), los espacios laborales flexibles han representado una ventaja para que el empleado realice sus tareas con mayor seguridad. Es decir, identificar estos aspectos del espacio manifestó grandes cambios para beneficio de los trabajadores, ya que los ha mantenido alejados

del peligro. Por lo tanto, estos hallazgos tuvieron un impacto significativo porque implicó realizar estudios más abarcadores sobre el impacto del diseño y la seguridad del trabajador.

Finalmente, bajo estos escenarios se pudo confirmar que la ergonomía sí incide en la salud ocupacional de los empleados, ya sea positiva o negativamente. En otras palabras, los datos anteriores reflejan el contraste que existe entre disponer de diseños favorables versus carecer de ellos. Aunque, resultó necesario poder realizar mayores estudios para complementar los resultados aquí presentados. En todo caso, este trabajo ha sido una apertura a otras líneas de investigación.

CAPÍTULO 3

MÉTODO

Para esta investigación utilicé la metodología cualitativa. Usé esta metodología para describir los principales factores de riesgos ergonómicos que estaban impidiendo la conformidad entre las personas y su ámbito laboral, para identificar prácticas organizacionales que han estado comprometiendo la salud ocupacional, para evaluar las condiciones laborales que han estado afectando la salud ocupacional de los empleados y para recoger datos que lograrían contribuir a mejorar las condiciones laborales de las personas en cualquier organización.

Diseño metodológico

Tomando en cuenta la multiplicidad de experiencias y perspectivas de las personas que han sufrido lesiones y/o condiciones ocupacionales, utilicé para la investigación el paradigma cualitativo con base filosófica fenomenológica. Primeramente, porque este acercamiento me permitió conocer las percepciones, las experiencias y el valor de las vivencias subjetivas de los participantes (Mertens, 2010). Además, la virtud de este paradigma me permitió una interpretación del mundo y de la vida desde el profundo interior de cada participante. En otras palabras, este diseño fue el indicado, ya que me orientó para interpretar y significar las realidades de las personas a través de un proceso comprensivo en su entorno natural y desde su propio punto de vista.

Técnica para recopilación de datos

Para efectos de esta investigación y recoger la información precisa sobre las prácticas de ergonomía organizacional y la salud ocupacional de los empleados, realicé entrevistas semiestructuradas. Para este tipo de entrevista utilicé una guía de preguntas predisuestas, de manera que me sirvieron de apoyo durante el proceso. Particularmente, opté por esta técnica de

entrevista, ya que es considerada como una técnica primaria de recolección de datos y la misma se utiliza para entender a profundidad las impresiones o experiencias de una persona (Mertens, 2010). Además, es una técnica que permitió a los participantes expresarse y manifestarse libremente. Asimismo, me dio la flexibilidad para incluir preguntas adicionales correspondientes con la investigación. Por otro lado, según se presentó la necesidad, tuve la libertad de aclarar y/o formular cualquier otra pregunta para que el participante tuviera una mejor comprensión.

La entrevista semiestructurada fue gestionada de forma individual con cada participante y bajo la modalidad presencial; de modo que, logré una recolección más certera de las expresiones de los participantes. Sobre todo, porque a menudo suele ocurrir que la postura, la mirada o el gesto de la persona, pueden ser más significativos que el contenido verbal (Gergen, 2015). Por lo tanto, esta modalidad me ayudó significativamente al momento de establecer *rapport*, ya que el contacto fue cara a cara. Así que, los participantes pudieron estar tranquilos y no nerviosos ante el hecho de exponerse a una entrevista; sino que pudieron sentirse que estuvieron siendo parte de un conversatorio e interactuaron de forma natural.

Participantes

Para propósitos de esta investigación, se reclutaron participantes que presentaron distintas condiciones de salud ocupacional o sufrieron algún daño o lesión a consecuencia del trabajo. Por ejemplo, alteraciones musculoesqueléticas, alteraciones visuales y auditivas, estrés, fatiga, depresión, ansiedad, entre otras condiciones relacionadas. Los criterios de inclusión fueron: 1) presentar alguna condición y/o haber sufrido algún daño o lesión a consecuencia del trabajo, y 2) ser mayor de 21 años. Debo señalar que, esta investigación excluyó todo tipo de condiciones, lesiones y/o daños que no estuvieron asociados a los escenarios laborales.

Debido a que esta investigación es de carácter cualitativo, en la cual se incorpora la entrevista semiestructurada, se pudieron reclutar cinco participantes. Para esto, realicé esfuerzos para conseguir representantes de las diferentes condiciones o lesiones que se mencionaron antes. De modo que, puede rescatar y contrastar las subjetividades y significados atribuidos a los distintos tipos de condiciones que presentó la población bajo estudio. Finalmente, enfoqué esta investigación en el contexto de Puerto Rico. Esto cubrió empresas, tanto públicas como privadas, en donde las personas afectadas trabajan o trabajaron previamente.

Instrumento

En términos generales, los instrumentos de investigación se utilizaron con el fin de extraer información sobre el problema de estudio. En este caso, opté por el diseño de una guía de preguntas para la entrevista. Al momento de elaborar las preguntas, tomé en cuenta los objetivos y las preguntas de investigación. La guía incluyó preguntas relacionadas a las experiencias laborales y las condiciones de salud ocupacional o daños que han sufrido los empleados.

Por otro lado, preparé una plantilla para recoger los datos sociodemográficos de los participantes. La plantilla contempló aspectos tales como: sexo, edad, estado civil (soltero, casado, divorciado, viudo, entre otros), escolaridad (menos de escuela superior, escuela superior, grado asociado, bachillerato, maestría, otros), situación laboral (trabaja, no trabaja, otro), puesto que ocupa, pueblo en que reside, tipo de condición y/o lesión que presenta y tiempo de haber sido diagnosticado con la condición (si fue evaluado por un profesional de la salud). (ver Anejo 1). Se estimó que al participante le tomó unos 10 minutos completar la hoja sociodemográfica.

Por otro lado, en las situaciones que lo ameritó, pude realizar preguntas adicionales en el transcurso de la entrevista. Esto, me sirvió para explorar el tema de estudio más a fondo. La entrevista contuvo 10 preguntas que fueron contestadas por los participantes oralmente (ver

Anejo 2). Además, estas narrativas de los/las participantes fueron grabadas para propósitos de transcripción. Cada una de las entrevistas tuvo una duración aproximada de una (1) hora. Estos detalles le fueron discutidos a los participantes previamente en la hoja de consentimiento (ver Anejo 3). En definitiva, ambas actividades tuvieron una duración de no más de aproximadamente una hora y media.

Procedimiento

Inmediatamente se aprobó el protocolo (#2223-107) por el Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI), comencé el proceso de reclutamiento. Primeramente, identifiqué las organizaciones tanto públicas como privadas en las que se presentaron aspectos del fenómeno bajo estudio. Después, me puse en contacto con las organizaciones, les expuse mi objetivo y conseguí un permiso para llevar a cabo esta investigación. Luego que recibí la aprobación, envié una carta de invitación y la misma fue distribuida a través de correo electrónico para reclutar a los participantes (ver Anejo 4). Esto me llevó a identificar a las personas que voluntariamente decidieron participar en este estudio. Asimismo, preparé *flyers* y fueron posteados y distribuidos en la organización. Dicho de otro modo, alcancé a identificar a los participantes utilizando el método de muestra en cadena o por redes (Hernández et al., 2010), por referido de alguien y por interés propio de las personas en participar. En general, este método me facilitó la búsqueda y me sirvió para identificar el perfil idóneo de las personas que fueron parte de mi investigación.

Por otro lado, cuando me contacté con los participantes les informé que su participación debía ser bajo la modalidad presencial. Además, tuvieron la opción de escoger un espacio privado de su preferencia. Por último, la disponibilidad de las personas que se interesaron en participar fue acordada.

Recopilación de datos

Para realizar la entrevista le solicité a los participantes que identificaran un espacio privado, sin interrupciones al que pudieran llegar sin dificultad. En el caso de los participantes que no eligieron el lugar o, no contaron con un espacio privado, prefirieron que el espacio fuera asignado. Logré separar un espacio en la universidad para realizar la entrevista.

Comencé la entrevista saludando y agradeciendo al participante por su participación voluntaria a esta investigación. Posteriormente, me presenté al participante creando un clima de confianza. Seguidamente, le entregué la hoja de consentimiento, la leyó y luego me aseguré de aclarar sus dudas. Además, aproveché ese momento y le pregunté si estaba de acuerdo con que se hiciera una grabación de notas de voz con el objetivo único de transcripción. Una vez que el/la participante aceptó participar voluntariamente, le solicité que procediera a firmar el consentimiento. Inmediatamente, comencé la entrevista y enfatice al participante que la entrevista estaba siendo grabada. Finalizada la entrevista, anoté las cualidades y las consideraciones que entendí importantes para incluirlas en el análisis de datos.

Análisis de datos

Tomando en consideración que el estudio fue cualitativo, decidí realizar la interpretación de los datos a través de un análisis cualitativo de contenido temático. El análisis de datos en la metodología cualitativa a veces ha sido visto como un proceso misterioso y continuo que no solo se trabaja al final de la investigación (Mertens, 2010), sino que se va produciendo una cantidad de trabajo desde y durante varias fases de recopilación. Para ejemplificar este proceso, a continuación, describo las distintas fases que apliqué para el análisis de contenido temático.

En primer lugar, todo dio inicio desde la revisión de literatura donde establecí distintas consideraciones como lo fue el interés de estudio. Algunas de las categorías incluidas fueron:

implicaciones de las distintas exigencias laborales, incidentes laborales, entre otras. En este caso, debido a lo amplio que llegó a ser el tema, las categorías me ayudaron a delimitarlo. Es decir, las categorías sirvieron para tener un contenido concreto sobre lo pretendí investigar.

Otra fase de recopilación de información, fue cuando trabajé la entrevista semiestructurada. Es decir, cuando terminé cada una de las entrevistas, anoté las categorías que consideré pertinentes. De esta forma, pude incorporar datos que entendí valiosos y relevantes para incluir en el análisis de datos. Esto quiere decir que, los pasos iniciales para el análisis de datos se fueron produciendo al comienzo de la investigación.

Seguidamente, comencé el proceso de transcripción de las entrevistas. Y, además, organicé la documentación de mis observaciones obtenidas de las entrevistas. Esto último se refiere a los apuntes de citas, posturas, gestos y/o miradas que fueron rescatadas del momento en el que entreviste a las personas. Este proceso me sirvió para corregir y aclarar información. Además, me ayudó a clasificar y ahorrar tiempo al momento que necesité buscar nuevamente la información. Luego, pase a la lectura y revisión de las transcripciones con el fin de incluir o excluir materia para el análisis a realizar. Haber hecho esto, me ayudó a comprender e interpretar minuciosamente los detalles más importantes.

Finalmente, los temas y subtemas comunes fueron organizados en mapas conceptuales. En este caso, los mapas conceptuales fueron una herramienta que logró alcanzar una mejor visualización de las experiencias de la población. Precisamente, porque estos mapas los utilicé para llevar el flujo de los conceptos e ideas similares. Además, porque me ayudaron a convertir mis mapas mentales en una forma visual, entendible y sintetizada. También, preparé un libro de códigos para reducir, codificar e incorporar los datos relevantes surgidos del estudio. En otras palabras, tanto el libro de códigos como los mapas conceptuales me sirvieron de organizador

visual de los conceptos, frases e ideas centrales relacionadas entre sí. De estas maneras, logré reducir los datos a un tamaño manejable para presentarlo en este documento (Mertens, 2010).

Bajo esta premisa, alcancé un mayor detalle de la conversación y retención de las impresiones necesarias de los participantes para el análisis. Es decir, este proceso me permitió tener un mejor entendimiento de los datos recopilados y alcanzar una expresión efectiva sobre los aspectos más fundamentales. Además, con este proceso pude determinar qué información me fue más relevante y valiosa para el análisis. Esto quiere decir que, el propósito con este método fue la de obtener una percepción con sentido amplio la cual dio dirección a este estudio.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

El propósito de esta investigación fue explorar cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados. Específicamente, se logró obtener la información esencial que mostró datos significativos en el contexto de Puerto Rico sobre este tema. Como investigadora, utilicé el paradigma cualitativo junto con un acercamiento de análisis de contenido temático para comprender profundamente las experiencias y perspectivas de las personas. Específicamente de aquellas personas que han sufrido lesiones y/o condiciones de salud ocupacional en su lugar de trabajo. Además, empleé este método para identificar aquellos aspectos en común que los participantes entendieron como prácticas, factores de riesgo y daños físicos y psicológicos que impactan su salud ocupacional. También, identifiqué narrativas disidentes que resultaron significativas.

La información de la investigación se compiló a través de entrevistas presenciales a cinco participantes. Estas entrevistas se realizaron de manera individual, a dos féminas y tres varones, quienes cumplieron con los requisitos del estudio: presentar alguna condición y/o haber sufrido algún daño o lesión a consecuencia del trabajo (i.e. alteraciones musculoesqueléticas, estrés, depresión, ansiedad, etc.) y tener 21 años o más.

En este capítulo se presentan los hallazgos derivados del análisis de contenido temático de las entrevistas con los participantes, de acuerdo con las preguntas que realicé como investigadora y las categorías sobresalientes que se agruparon los resultados. Los temas se han derivado conforme a las declaraciones de los participantes y desde sus muy particulares impresiones, argumentaciones e interpretaciones de sus vivencias. Además, se utilizaron las expresiones propias de cada participante, sin alteraciones ni intercesión por mi parte. Es decir,

cada participante se expresó a través de su experiencias, vivencias y propio lenguaje; su propia voz.

Para proteger la identidad de los participantes y guardar la confidencialidad de la información suministrada, se asignó un seudónimo a cada integrante. Al mismo tiempo, el seudónimo fue útil para evitar prejuicios. También, para concentrarme exclusivamente en la información provista por cada uno de ellos y ellas.

Participaron en el estudio cinco empleados de distintos sectores privados, entre las edades de 24 a 49 años. Evidentemente, no se identificaron participantes de organizaciones públicas, por lo que no hubo potencial participación de empleados de este sector. Los cinco participantes eran de nacionalidad puertorriqueña; residentes del área metropolitana del país. Un solo participante tenía estudios graduados, tres tenían estudios subgraduados y uno tenía estudios superiores.

Al momento de realizar la investigación, dos de los participantes se encontraban desempleados, mientras que tres participantes eran empleados a tiempo completo. Los participantes del estudio ocupan/ocuparon distintos puestos en sus respectivas organizaciones. Todos/as llevaban más de 6 meses ocupando su puesto en la organización y presentaron alguna condición de salud a consecuencia del trabajo. Entre las condiciones, lesiones y/o daños prevalentes se encontraron: estrés, ansiedad, “burnout”, daño emocional y lesiones en la espalda. Solo un participante fue evaluado y diagnosticado por un profesional de la salud.

Al momento de relatar las experiencias laborales que han comprometido la salud y bienestar ocupacional, todos los participantes coincidieron en que existen prácticas, acciones e intervenciones que no son del todo significativas. Esto es lo que se pudo percibir en los relatos sobre las prácticas ejecutadas para prevenir lesiones, daños y/o condiciones de salud ocupacional.

A continuación, se presenta brevemente el perfil de cada uno de los participantes. Se incluyen distintas características emergentes durante la entrevista y las condiciones de salud ocupacional de cada participante. Como había mencionado, los nombres son ficticios para preservar la identidad y manejar la confidencialidad.

Trasfondo de los participantes

Kevin

Kevin fue uno de los participantes que mostró directamente interés en participar en el estudio. Desde un principio él se mostró seguro de sí mismo, directo y con buen sentido del humor. Precisamente, noté que dice las cosas tal como las piensa y *sin pelos en la lengua*.

Kevin describió que sufrió una lesión en la espalda a consecuencia de las deficiencias de los recursos físicos relacionados al trabajo. Inmediatamente que comenzó la entrevista, expresó: “Yo le culparía a la silla por la silla no tener el soporte, porque te vas para atrás y pues se esfuerzan en estar lejos de la computadora y eso...por más que uno se quiera sentar derecho si la silla te queda bailando...es imposible que no te vaya a doler; es la postura de la silla...”. De hecho, tuvo que visitar a un especialista para ser evaluado debido al dolor extremo que estaba sintiendo por varios meses. Como resultado, fue diagnosticado con una lesión en la espalda alta y se encuentra recibiendo tratamiento para atender la misma.

Por otro lado, en algunos momentos, percibí que Kevin se mostró tenso, frío y sostuvo poco contacto visual conmigo. Por el contrario, cuando tuvimos contacto visual se produjo silencio e incluso risas como tipo burlonas. Al menos así yo lo interpreté; porque en el transcurso de la entrevista pude observar cómo usaba el humor y el “vacilón” para contar su historia. Es decir, en ocasiones noté sarcasmo en su forma de responder, pero claramente fue parte de su sentido del humor. No obstante, respondió a todas mis preguntas, solo al final se mostró cansado.

De modo que, ya cuando estaba por finalizar la entrevista él expresó: “¿Qué más queda?, déjame ver las preguntas y procedió a extender su mano para solicitar la guía de preguntas y expresó: “a ver si queda algo ¿puedo?”

A pesar de esto, hubo fluidez en la conversación y tuvimos nuestros momentos graciosos. Conviene subrayar que, al finalizar la entrevista y detener la grabación se mostró más afable. A mi entender, el uso de grabación provocó tensión sobre él. Como consecuencia, la armonía entre nosotros fue variante de cuando en vez. En pocas palabras, a pesar de que la entrevista con Kevin fue un poco intensa, fue interesante y me preparó para las siguientes.

Fefa

Fefa vio el anuncio del estudio que se había distribuido por las redes sociales. El anuncio funcionó para comunicar, avisar e invitar a las personas a ser, voluntariamente, partícipes de la investigación. Una vez lo leyó, se comunicó conmigo para conocer más sobre los detalles y el propósito de la investigación. Ella especificó haber presentado estrés laboral y ansiedad. Se interesó en participar, porque entendió que su historia ayudaría y contribuirá a que el empleador pueda entender lo fundamental que es atender y salvaguardar la salud de las personas.

Precisamente, ella expresó: “...que sea un poco más observador; que esté pendiente a sus empleados; que le dedique tiempo... sentarse con ellos y preguntarle ¿cómo te sientes?; que se preocupe”.

Convenimos en reunirnos en su hogar, un día del fin de semana, porque fue más privado y se acoplaba a su disponibilidad. Me recibió con un cálido saludo. Por mi parte, le saludé y agradecí su disposición a participar en esta investigación. Naturalmente, pudimos crear un ambiente seguro y de confianza.

Logré empatizar con Fefa; permitiendo que ella se expresara libremente. Es decir, Fefa manifestó sus sentimientos, pensamientos y emociones sin cohibiciones en el transcurso de la entrevista. Esto se pudo contemplar a través de sus expresiones no verbales, gestos, humor e incluso sus lágrimas. Por ejemplo, entre lágrimas expresó: "...me da como sentimiento, porque... yo soy de las personas que puedo estar pasando por tantas cosas, pero tú ni te enteras porque yo no lo demuestro ¿me entiendes?, porque no lo digo, porque soy así, porque pues...¿por qué yo voy a cargar a otra persona con cosas que ya otra persona tiene?"

Kike

Kike llevaba trabajando varios años en un centro de atención telefónica de salud mental. No obstante, comentó: "renuncié por las condiciones y por mejores oportunidades de trabajo". Con anterioridad a este suceso, Kike había compartido y comentado sobre una serie de eventos que venían ocurriendo en su lugar de trabajo. Expresó estar lidiando con "burnout", un fenómeno que está afectando su salud mental y física. Por esta razón, yo le hice el acercamiento y le compartí el anuncio a fin de invitarlo a participar en la investigación. Luego, él se comunicó conmigo y le expliqué el propósito, y los requisitos para participar en la misma. Él aceptó participar voluntariamente en el estudio. Posteriormente, conversamos sobre la posible fecha de encuentro y el espacio en dónde nos estaríamos reuniendo. Acordamos en que yo separaría un lugar privado; al cual él pudo llegar sin dificultad en la fecha y hora pautada.

En el día del encuentro le entregué el consentimiento, lo leímos en conjunto, confirmamos lo discutido con nuestras firmas y pasé a comenzar la entrevista. Kike se mostró tranquilo, cómodo y relajado. Al igual que con los otros participantes, me involucré en el relato de Kike. Precisamente, porque Kike dio a entender que no somos los únicos que pasamos por situaciones similares, sino que como él expresó: "yo soy uno de muchos".

Jere

En el caso de Jere, primero le entregué el anuncio promocional de la investigación. Él lo tomó y se lo llevó. Tiempo después, me puse en contacto con él, le expuse mi objetivo y conseguí su participación en la investigación. Él precisó haber sufrido daño emocional. Voluntariamente, Jere aceptó ser parte de este estudio. Al igual que los demás participantes, se cumplió con el protocolo inicial de la investigación.

Jere, es un hombre tranquilo, cristiano y determinado. Se mostró valiente y sincero en su narrativa. Asimismo, fue atento y considerado ante las reglas de turnos. Es decir, fue diligente cuando le correspondía su turno y respetó mi turno e intervención en la conversación generativa. También, tuvo un tono de voz armónico y pausado en todo el transcurso de la entrevista.

Jere, fue un empleado de una organización privada con una trayectoria laboral de más de 15 años. Sin embargo, tuvo que tomar la difícil decisión de renunciar a su empleo. Él, al igual que otros participantes, identificó fallas en las relaciones organizacionales, entre otras cuestiones. Por ejemplo, él expresó: “Los supervisores no apoyaban; no era que estaban contigo. Estaban jugando conmigo por la bonificación; eso es una manipulación; eso es una manera de tu coger a tu empleado y destrozarlo emocionalmente”. Obviamente, esto provocó un impacto en la salud emocional de él. No obstante, él continuó trabajando y dando el máximo de sí día a día. Él tenía la esperanza de que ciertas cosas podrían mejorar y las condiciones de trabajo a las que se estaba exponiendo, serían transformadas.

Elena

Luego de haber publicado varias veces el anuncio de la investigación a través de las redes sociales, Elena me contactó para conocer los detalles de la investigación. Le expliqué el alcance de la investigación e inmediatamente se interesó en participar. Ella entendió que participar de la

investigación le daría una oportunidad para ser escuchada y contribuir al trabajo investigativo con gran placer. Detalló haber estado sintiendo estrés laboral y ansiedad.

En el caso de Elena, ella seleccionó el lugar de encuentro y coordinamos ambas la fecha de este. Ella fue muy receptiva y siempre mostró disposición a participar. Una vez llegó el momento de nuestro encuentro, le expliqué los riesgos y los beneficios que conllevaba su participación. Inmediatamente, aceptó los términos y procedió a firmar el consentimiento, sin preguntas ni evasiones. En otras palabras, permaneció atenta y entusiasmada en todo momento.

Al igual que los otros participantes, se mostró comprometida en responder a las preguntas del estudio. Elena es una mujer trabajadora, que busca superarse y desarrollarse a plenitud. Además, es una persona que conoce el alcance de su trabajo, tiene apoyo de familiares y amistades y se siente capacitada para ejecutar sus funciones.

Ahora bien, ella expresó: “mira el trabajo como tal, lo que yo hacía, no era un problema para mí; porque me sentía capacitada de hacer ese tipo de trabajo. Pero, el trato que había, pues no era algo muy bueno... mucha presión; como que un ambiente hostil de parte de la supervisora”. Este tipo de experiencia suele repetirse en el discurso de otros participantes.

Temas sobresalientes que emergieron

Para llevar a cabo el análisis de datos, primeramente, hice la lectura y revisión de las transcripciones con el fin de incluir o excluir materia. Esta tarea me ayudó a interpretar e incorporar las expresiones más notables de cada discurso. De este modo, me permití identificar y organizar los patrones, los conceptos, las frases e ideas centrales relacionadas entre sí de las expresiones de los participantes. Minuciosamente, categorice los temas y subtemas que surgieron de manera repetida en las transcripciones y en mis anotaciones. Verifiqué que cumplieran con las consideraciones que establecí como parte del estudio. Es decir, fue indispensable que estuvieran

expresados los temas como: implicaciones de las distintas exigencias laborales en la salud, incidentes laborales tales como los daños o condiciones, entre otros, y se recogiera la esencia del momento de la experiencia.

Para cada participante se redactó el significado de sus experiencias laborales y se incluyeron los testimonios sobresalientes. Además, les muestro los ejemplos de citas directas de las entrevistas. De modo que, se presentan las voces que expresan los sentimientos, las emociones y la personalidad de los participantes del estudio.

El acercamiento a través del análisis de contenido temático me permitió conocer las experiencias, interpretar y significar las realidades de los participantes. Como resultado, surgieron seis temas sobresalientes: condiciones de salud ocupacional (estrés laboral, ansiedad, daño emocional, “burnout”, lesión en la espalda); demandas físicas y ambientales, y recursos; impacto a la salud; factores individuales y sociales; prácticas y proyectos organizacionales; recomendaciones. Estos temas, a la par con los subtemas que se generaron, permiten que se explique cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados.

Condiciones de salud ocupacional: Estrés, ansiedad, “burnout”

Todos los participantes, de alguna manera, presentaron un nivel de estrés. Los participantes hablaron sobre su exposición ante una variedad de factores estresantes y demandas laborales que les provocó un estado de discrepancia con la realidad de sus condiciones de trabajo. En algunos casos, este estrés llegó a originar otros tipos de condiciones, daños y/o lesiones, que se manifestaron de diferentes formas (emocionales, físicas y conductuales).

El testimonio de los participantes fue útil para describir varias instancias en que las implementaciones de Recursos Humanos, como demandas laborales, políticas o procedimientos,

resultan desafiantes y dañinas para la salud física-psicológica de ellos/as. Por otro lado, debido a esos entornos intrínsecamente peligrosos, cada uno de los participantes derivó algún síntoma y/o sentimiento que se manifestó tanto en su ámbito personal como en su ámbito organizacional.

Estrés

Jere comentó: “Entonces, era como una lucha de qué va primero, que va después, qué dejo o qué dejo de hacer... y eso pues me creaba pues, cierto estrés; cierta situación en que salía frustrado.”

Por su parte, Fefa expresó su vivencia: “Bueno yo sé que estoy en estrés cuando como que me enoja. Ya llega un punto en que ya yo siento calor...como que me está enojando...que las personas no sigan las reglas. Me da estrés, enojo tú sabes...coraje...como que los pacientes echándonos a nosotros la culpa; me dan las quejas a mí.”

Ansiedad

Jere, constantemente tenía una batalla mental por los procesos laborales de trabajo. Él entró en un estado psicológico desafiante porque:

Cuando te ponen una carga encima...lo que hace más que ayudar, es exponerte en una situación más difícil. Porque tienes que estar manejando un tiempo que no es real; un tiempo que en la realidad no es real. Pues, creaba eso...creaba mucha ansiedad. De verdad había noches que no dormía; había noches que me levantaba tempranísimo en la mañana pensando en cómo me va a ir este día. Estaba pasando por un proceso de estrés fuerte...ese era mi trabajo cierto; yo estoy de acuerdo en eso. Yo acepté ese trabajo y ese era el trabajo que yo hacía, pero cuando te ponen una carga encima que lo que hace más que ayudar, es exponerte en una situación más difícil...

Elena, tuvo unas experiencias que le generaron cierta ansiedad. Ella notó que no tenía apoyo ni había una carga equitativa entre el grupo de trabajo. Elena expresó su vivencia: “provocaba ansiedad que tú veías a ella que no estaba haciendo nada y tu ahí faja... tú sentías una tensión; no era una buena vibra; no era una buena energía...te pusiste malo; te pusiste estrés...”

“Burnout”

Kike fue expuesto a desgastes físicos y mentales a consecuencia de incumplimientos de lo pautado en el contrato de trabajo. Él percibió exigencias en el aumento de tareas y funciones que no le correspondía. Él manifestó lo siguiente: “Ese puesto de supervisión lo llenan, y la persona que llega...la compañera delegaba de una manera que no era mejor. Más funciones, menos paga y la carga era más y la ansiedad era más y la presión era más... Las decisiones de ella han afectado más el burnout de los compañeros, más mío...Porque yo ya tenía obligaciones que no estaban en mi contrato”. Como consecuencia, hubo momentos en los que Kike:

No quería hacer nada, solamente acostarme a dormir y esperar el día de trabajar y salir a trabajar y seguir con mi día a día... No quieres hacer nada y no tienes las energías para hacerlo. Estás bien bloquia’o, necesitas descansar. Físicamente yo me sentía cansado. Hay veces que la ansiedad de día era tanto...yo sentía una taquicardia...es que era la ansiedad de la llamada más los jefes delegando otro trabajo.

Precisamente, estas exigencias se las imponían sus superiores y muchas veces no estaban descritas en su descripción de puesto. Kike estaba seguro de que los principales problemas que tiene la compañía en la que trabajaba, era la desorganización. Él expresó su experiencia: “...yo

puedo decir que no estaban sincronizados... Yo te podría decir que mientras yo estuve ahí, todo el mundo hacía lo que le diera la gana”.

Demandas físicas y ambientales, y recursos

En muchos de los casos, los participantes expresaron haber estado expuestos a riesgos de salud ocupacional al estar bajo inapropiadas exigencias físicas-ambientales y recursos relacionados al trabajo. De alguna manera, todos los participantes expresaron cuáles fueron los peligros que han comprometido su salud ocupacional. A continuación, se escucha, desde la propia voz de los participantes, cómo las actuales exigencias laborales tuvieron un efecto en las experiencias psicológicas y en las capacidades físicas dentro de sus espacios de trabajo.

Horarios y periodos de descanso

Kike estuvo durante mucho tiempo haciendo turnos de largas horas por días corridos:

...yo estuve 1 año que yo hacía 6 días corridos...en el día era bien fuerte tu estar soportando un turno de 8hrs. Ahí era bien fuerte...podían ser dos turnos o podía ser 12 horas. Por lo menos yo físicamente... yo entré a esa compañía como 200lbs y ya yo estoy casi en 400 lbs... y es por la ansiedad. La ansiedad es un factor que te puede...te cambia tu sistema completo de la vida cotidiana. También uno padece de insomnio, porque acostumbrarse de nuevo a poder trabajar de 8am-5pm, pues son horas que ya a tu cuerpo... tú se las restringiste. Es como tú empezar de nuevo... se obstruía mi sueño, cambiaba mi vida...

Recursos físicos relacionados al trabajo

Fefa comentó: “Dolor de espalda...Primero, las sillas son súper incómodas, súper incómodas. O sea, a veces uno sale hasta con dolor de nalga imagínate, porque es una tabla literal, es una tabla...O sea, la silla es una tabla; es plana. No es...acolchonado, esta silla, no. Es

una tabla literal... yo tuve que traer un cojín. Y, a veces tengo que estar jugando con el cojín...subiéndolo, bajándolo como que tratando de encontrar la forma más cómoda. Porque me daba mucho dolor de espalda baja; para que no me lastime tanto la espalda. Pero sí, a veces me tengo que levantar, caminar un poco porque aja me duele.”

Kevin comentó: “Esas sillas llevan allí como 20 años...A todo el mundo le toca...En algún momento de tu vida te vas a tener que chavar trabajando, aguantar dolores, pero los frutos se supone que sean buenos.”

El ruido

Fefa y Kike expresaron que sentían molestia e incomodaba al escuchar a sus compañeros hablar al mismo tiempo. Ellos sentían que no estaban teniendo un espacio de privacidad y llegó, de cierta manera, a afectar su desempeño laboral. De hecho, Fefa ya había llegado al punto de normalizar este tipo de ambiente de trabajo.

Según expresó Fefa: “Me molesta que...como que a veces chocamos en el hablar... porque aja, hablan alto o que se yo no sé...A veces es un poco incómodo eso que estemos todas cerca, porque aja... A veces como que “uhhhy” qué sé yo...por qué tenemos que estar hablando las tres a la misma vez si no nos escuchamos. A veces sí me siento como que ella está muy encima de mí...invadida. Pero, como sé que eso no va a cambiar, ya uno se acostumbra”.

En este sentido, se nota que existe una desesperanza; que lo que es inquietante para Fefa ya está normalizado. Entonces, la solución es hacerlo parte de lo que se vive y no tiene por qué cambiar. Al preguntarle a Kike sobre cómo esto le afectó, el comentó:

Yo podía escuchar las conversaciones de mis demás compañeros en mi cubículo.

Eso a mí no me impedía mi trabajo, pero si se escuchaba, verdad, un comentario

si uno estaba en la llamada. Era un sitio que...no se guardaba confidencialidad para nada, para nada.

Impacto en la salud

Todos los participantes llegaron a expresar cómo las condiciones de trabajo afectaron su salud en todos los sentidos: emocional, mental, física y social. De hecho, algunos mencionaron cuáles fueron las decisiones que tuvieron que tomar para poder cuidar su salud mental.

Salud emocional

Cuando se le preguntó a Kevin si el trabajo le daba ansiedad él respondió: “Claro que me da ansiedad, por estar metido en tanta cosa a la vez...Preocuparse, cualquier preocupación; preocuparse por el futuro... No constantemente, pero si está en mi mente. Nadie hace dinero sin preocupaciones...Todos los que hacen dinero están ansiosos”.

Jere bajó la vista y sostuvo:

Yo no era el único; teníamos empleados que se reportaban al fondo, teníamos empleados que se iban por enfermedad, había ausentismo...Eso fue minando más aún mi mente, mis pensamientos, mis emociones, porque tú tienes un jefe y tienes una compañía que se expresan de ti como que tú eres un empleado ejemplar; eres un individuo que hace las cosas todas por el libro; eres una persona que se confía en ti; eres la persona que da adiestramiento a todos los empleados nuevos; eres la persona que se puede contar a ti para charlas, para hablar con tus empleados...O sea, eres ese tipo de persona, pero tienes un área que hay que mejorar, para los efectos de ellos.

Yo me fui de la compañía y a mí nadie me llamó; a mí nadie se me acercó... a mí nadie me despidió. Yo me fui de la oficina con una carta de renuncia y lo único que recibí de abrazo, de buenos comentarios y deseos fueron mis compañeros directos... Los que estaban ahí día a día conmigo. Pero a nivel de gerencia, a nivel de supervisión, a nivel de compañía, nadie se me acercó a decirme nada... Ciertamente, eran 15 años...son muchos. Ya estaba bastante agotado, emocionalmente hablando... Había empezado a hacer una carta, se lo comenté a mi familia y pues, tomé la decisión de, por mi bien...irnos.

Elena comentó: “Saber que uno si estaba capacitado para hacer la tarea y comoquiera no fuera suficiente”.

Salud mental

Jere comentó: “...era una carga que sentía que la mente se me quería explotar de tener que tener tantos pensamientos...”

Kike expresó:

Yo soy uno de muchos departamentos. Allí hay comentarios que tú no puedes coger en broma...allí una vez una persona me dijo: “mira, yo estoy que me tiro por la ventana”...Yo me quede, “wao”...ni en broma yo diría eso ...tú te sentías que es mejor irte, porque tu estabas en algo más grande que tú, pero es mejor tú irte con las puertas abiertas...

Yo me fui, di mis dos semanas y yo no quería estar ahí.

Jere también experimentó el mismo sentimiento de no querer estar en la organización: “Yo vivía un estrés continuo, ya yo no sabía ni más ni qué hacer... Es que yo

busqué todas las maneras posibles de ver cómo yo podía corregirlo, lo mío sí era mío y orientar a la compañía en los errores que se podían corregir.”

Cuando se le preguntó a Fefa cómo se sentía con las condiciones del trabajo, contestó: “ay me siento mal conmigo misma porque, vuelvo y te repito, uno se siente desilusionado...¿qué yo hago aquí? ¿por qué yo sigo viniendo aquí? Si esto no es saludable para mí...para mi salud mental...me ha hecho cuestionarme.”

Se le preguntó a Jere qué fue lo que evaluó para quedarse y qué decidió para irse. Él respondió inmediatamente:

“Mi salud mental. Era una carga que sentía que la mente se me quería explotar...de tener que tener tantos pensamientos... ya yo no podía dormir.”

Salud física

Se le preguntó a Kevin de qué formas las características de su trabajo han limitado su rendimiento laboral y él comentó:

Me salen nudos. Se me tranca, me duele. Tengo que ir a terapia para que me lo rompan...Bueno yo falté, yo falté par de días. Yo no pude ir...me dolía, me dolía.

Y, me metía unas pepas y me quedé 2 días descansando porque no había de otra...

Cuando se le preguntó a Jere que sentía en su cuerpo físicamente él expresó: “...cansancio, estrés...el cuerpo lo sentía...a veces yo llegaba a mi casa a las 6pm-6:30pm y a esa hora echaba una siesta. Era como si fuese un bebé que necesitaba un descanso, pero el cuerpo ya llegaba tan y tan drenado. Llegaba tan y tan cansado que me cogía media horita. Me recostaba... siempre requería de ese tiempo...esos minutos. Esos minutos de cómo soltar el golpe, como del mismo cuerpo...”

Salud social

Los participantes expresaron un impacto en su salud social debido a los estresores del entorno o extraorganizativos:

Kike señaló:

“Llegó un punto que yo me sentía que yo no estaba corriendo con las demás personas. Porque turno guardia...tu entras el lunes a las 11pm y sales un sábado a las 7:30 am...Y haces todas tus cosas opuesto a una persona que está trabajando 8-5pm... Yo te puedo decir que, si nosotros teníamos tres veces de estrés, el de los jefes era cinco, porque lo que estaba pasando en el ambiente de trabajo más en la sociedad... Llega un momento que la mente no da para más.”

Fefa expresó:

“A mí me gusta mi trabajo, pero lo que a mí me frustra es las personas en mi entorno. A veces uno llega y es como que ya le da dolor de cabeza...ya uno esta como que de mal humor; como aborrecido y todavía son las 8 de la mañana. Allí todas...créeme que todas, estamos en el mismo barco. Otras que lo mostramos diferente que otras, sí...”

Elena comentó:

“El mal trato...yo veía que me afectaba, porque esto estaba en mi entorno... un desafío todos los días...me quería ir también. Ya yo estaba buscando otro trabajo. Cuando me conseguí mi otro trabajo, pues lo vi como una oportunidad de irme y pues me fui...”

Solo dos de los participantes respondieron que las relaciones con sus compañeros de trabajo no interfieren con su estado de salud. Sobre su entorno y su interacción con sus colegas, Kevin respondió: “Ellos son locos conmigo... mis relaciones con los del trabajo no tiene nada que ver una cosa con otra.”

Factores individuales y sociales

Algunos de los participantes, percibieron ciertas injusticias en las dinámicas y en los roles que asumen ciertas personas de su organización. Asimismo, identificaron situaciones que afectaba a alguien o alguna toma de decisión.

Dinámicas relacionales

Se le preguntó a Jere cómo eran sus relaciones con sus compañeros y superiores, respondió:

Las relaciones entre empleados ahí no hay ni una sola queja. Obviamente, siempre unos trabajan a unos niveles más rápidos que otros, pero en cuestión de cordialidad, de relaciones, eran buenísimas. Siempre hubo la cooperación; siempre estaban ahí dispuestos a ayudar, porque que es que cada uno entendíamos la responsabilidad de cada área y lo complicado que era... Todos dependíamos unos de los otros, porque es como una cadena.

Los supervisores no apoyaban; no era que estaban contigo. Incluso yo, como empleado, tenía que darles adiestramiento a mis supervisores... porque no conocían cómo funcionaban todas las áreas, porque no pasaron por esa área.

Fefa expresó: “No tienen tampoco iniciativa y aja. Eso... me frustra eso. Que a veces hablan de compañerismo, pero no lo hay y punto. No hay trabajo en equipo.”

Elena relató: “Ella se comportaba como una jefa, no una líder.”

En un momento dado, involucraron a Jere en otras responsabilidades de la empresa, pero con el tiempo eso cambió. Él expresó: “Yo fui parte de la elaboración de ese sistema... Cuando empecé a traer mis situaciones sobre el sistema, de que nos iba a complicar la vida, pues me sacaron del programa.”

Kike dijo: “Era una relación toxica entre relaciones interpersonales...Los protocolos no se seguían y me estaba afectando a mí.”

Injusticia organizacional

Varios participantes percibieron que los supervisores no desempeñan su rol propiamente. Elena expresó:

“La supervisora y otra empleada, puedo decir que eran unas vagas y no hacían nada; te arrastran. Estás haciendo el trabajo de la supervisora, que es algo que no te toca, más ésta empleada que no está haciendo su trabajo tampoco. So, era doble... Me molesta, porque era una injusticia. O sea, todos aquí estamos luchando por lo mismo...”

Kike señaló:

“No había supervisión. Entonces, si había un problema que ellos no sabían, que la mayoría de las veces ellos no sabían cómo resolverlo, lo delegan a otras personas...cero soluciones. Y eran cosas... a veces...bien sencillas que se podían resolver, pero siempre escalaba a otros departamentos o era a una persona que le querían echar la culpa y en vez de buscar una solución eran dos problemas en un problema.

Ambiente laboral

Kike comento: “Siempre había esa...como celos profesionales, pero es como todo trabajo...Era un ambiente bien toxico.”

Jere narró:

Cuando vino toda esta situación del COVID, llegó a haber mucho trabajo y pocos empleados. Llegó una crisis y no se conseguían empleados. Al no conseguirse empleados, la compañía adaptó la situación de hacer más con menos...

...Sí, escuche de compañeros que, en forma de broma, hasta ese punto yo entiendo que fue en forma de broma...verdad, pero los comentarios de ellos decían: “tengo un “foley” para no levantarme del asiento”. O sea, llegaban a ese punto de hacer ese comentario. Yo tengo que entender que es broma, porque no quiero pensar que se ponían un “foley” en la oficina para eso, pero hasta ese punto llegamos...

Por su parte, Fefa dijo que: “El lleva y trae...el “chisme”...ha afectado la dinámica de trabajo entre compañeros.”

Vida-trabajo-familia

Los participantes describieron que las condiciones y exigencias laborales provocaron un impacto en su vida fuera del trabajo. Precisamente, Jere contó que: “Terminaba frustrado en mi casa...Yo llegaba en casa pensando en qué pude haber hecho mejor, qué pude haber cambiado... Llegaba a tener trabajo en mi casa...sentarme con mi esposa a dialogar sobre de cómo me fue el día... cuando ya el día se había acabado.”

Kike mencionó: “Al principio yo no sabía desconectarme de mi trabajo...Llegan momento que son tantas las situaciones que se acumulan y las condiciones en el trabajo... yo diría que sería lo más que me afectó en la rutina diaria y la alimenticia.”

Kevin compartió su experiencia: “Siempre pendiente al teléfono o respondiendo llamadas. No hay como un horario para cerrar el teléfono; siempre pendiente al trabajo. A veces lo pongo en no molestar, pero estoy buscando como salir de eso”.

Prácticas y proyectos organizacionales

Los participantes pudieron identificar algunas acciones, prácticas, proyectos o intervenciones realizadas por la organización como medio preventivo para atender situaciones que afectan el bienestar de los trabajadores. No obstante, en algunos casos, no se pudo identificar algo concreto o simplemente quedó en un proceso inconcluso.

Intervenciones de salud ocupacional

Cuando se le preguntó a Kevin por algún proyecto existente para prevenir incidencias en la salud ocupacional de los empleados, contestó: “Sí, hay proyectos de esos, pero todavía no se si han empezado; todavía no se si todavía tiene presupuesto para eso”.

Además, Kevin explicó:

Están cambiando las sillas...Me dijeron esperar 6 semanas por la otra y estoy esperando las 6 semanas... pero pues poco a poco. Lo que pasa es que el proceso es lento... Las cambian, pero lento, porque son tantas que hay que cambiar que pues...”

Durante la entrevista Jere mencionó: “Había muchas cosas más por hacer. Se dejaron muchos proyectos corriendo para que las cosas mejoraran, pero ellos no querían ceder ante eso”.

Se le preguntó a Elena si en algún momento observó prácticas o intervenciones para prevenir las condiciones de salud ocupacional, ella respondió:

Nunca hubo algo exactamente que ellos hayan hecho.

Lo único que puedo decir es que...los almuerzos que ellos hacían como semanal.

Todo fue trabajo, únicamente trabajo...No creo que se hayan importado en nosotros.

Manejo de riesgos

Al preguntarle a Fefa ¿cuáles eran las formas en que ellos manejan las situaciones estresantes del trabajo?, con un tono de voz alto dijo : “Sabén que el trabajo es fuerte y todo...y te da estrés...y todo, pero ellos no hacen nada...No han hecho nada, nada... nada, nada...”

Elena añadió: “Para más decirte ahí no había ni Recursos Humanos”. Cuando se le preguntó a Kike, él respondió: “...ellos en verdad no ven el estado que mantienen y exponen a sus empleados...”

Adiestramientos de seguridad

Jere contestó: “La compañía traía charlas sobre manejo del tiempo, porque ellos siempre se mantuvieron en que el problema éramos nosotros; “el problema son ustedes los empleados que no saben manejar el tiempo”... Aún con las charlas de manejo del tiempo la situación seguía siendo iguales.”

Fefa comentó: “No quiere enfocarse mucho en eso... Maybe eso no es su prioridad. No se preocupa por sus empleados porque ahí han pasado tantos empleados...”

Kike dijo: “A veces... Los dos años de calibración y se traen actividades para tu poder mejorar, reforzar tu interpersonal con tus compañeros, aprender nuevas...maneras de cómo atender una persona en crisis...pero la salud mental es bien cambiante.”

Políticas organizacionales

Kevin comentó: “Si quieres sillas especiales y eso, pues tiene que ser con una recomendación médica... Es bien cara, puede que todo el mundo la va a querer “so”, pues ese es el control”.

Fefa expresó: “siempre habla de que van a haber cambios en la oficina, pero nunca los hay”. Por su parte, Elena comentó: “Todo fue de boca para fuera”.

Procedimientos organizacionales

Jere explicó:

“Incluso la compañía en un momento dado cambió hasta el sistema para implementar nuevas maneras de trabajar. Dándonos a entender que era un sistema que iba a ser más ágil y eso nunca pasó. Cuando se implementó por completo pues no fue así...No hubo una mejora significativa como para decir que podíamos aun así cumplir con el tiempo. El tiempo es el único reto en esa compañía.”

Recomendaciones

Cuando se le preguntó a cada participante ¿qué recomendaciones usted les hace a los empleadores para prevenir o atender condiciones de salud ocupacional en su trabajo?, todos hicieron una recomendación. Inclusive, también les dieron recomendaciones a los empleados.

Recomendaciones a empleadores

Kevin expresó: “Yo creo que cada 3 años se tienen que cambiar esas sillas...esa es la vida útil de ellas”.

Fefa comentó: “...darle una “gift card” para que vayan a un spa...para que se relajen...cada seis meses”.

Se le preguntó a Kike qué recomendación tenía para los empleadores y respondió:

Turnos que sean estables...Que no solamente esos buenos horarios fueran para la administración...Tener mejor tu job description...

El horario en la organización... yo entiendo que eso es lo más esencial para que uno se pueda mantener en ese ambiente mucho tiempo y también el espacio de trabajo...de confidencialidad.

Jere dijo: "...que conozcan a sus empleados, que conozcan sus labores y que eso que van a implementar estén seguros por sí mismos de que ese trabajo se puede hacer...Y no tan solo escucharlos, sino bajar a esa área de empleado”.

Elena aportó su recomendación diciendo: “Que vean las dos versiones y que busquen como tal el problema ¿cuál es la causa del problema?”.

Recomendaciones a empleados

Kevin invitó: “A todos los que le duela la espalda que vaya al médico y haga su diligencia”.

Elena expresó:

Si ven que las están tratando mal o uno no se siente bien en ese trabajo, no importa, y mucho menos si estas cobrando una miseria, vete de ahí en verdad.

Algo mejor se puede buscar...no vale la pena estar en un ambiente tóxico... Yo sé que sí, es fuerte; uno quiere cumplir sus sueños, pero uno tiene que poner la balanza entre su salud mental... en cómo uno se siente y ver si en verdad vale la pena.

¿Cuánto más uno tiene que aguantar para esto? ¿Hasta qué costo comprometemos nuestra salud mental por cumplir con nuestros sueños?

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN

La intención de esta investigación fue obtener información apremiante con un acercamiento naturalista sobre los temas del estudio. Bajo las respuestas de los participantes, junto con la revisión de literatura, se representa el significado y se dan a conocer las experiencias y/o actividades laborales que han comprometido la salud y el bienestar ocupacional de éstos. Específicamente, me aseguré de identificar prácticas organizacionales que comprometen e inciden en la salud ocupacional de estos como empleados. Además, la experiencia que presentó el grupo, describió los principales factores ergonómicos que impiden la concordancia entre el trabajo y el ser humano. A través de los resultados proporcionados en esta investigación, logré evaluar las condiciones laborales que afectan la salud ocupacional de los empleados y conseguí examinar el modo en que inciden los daños físicos y psicológicos en la adaptación de los empleados a su puesto de trabajo. Finalmente, incluyo aportaciones y recomendaciones hechas por los participantes del estudio; éstas están alineadas a que mejoren las condiciones de trabajo de los empleados y para un buen funcionamiento de la organización.

A continuación, discuto e interpreto los hallazgos sobresalientes del estudio. Estaré discutiendo el significado que los participantes le dan a las experiencias vividas y la conciencia que éstos tienen ante los asuntos laborales. Por último, se tomó en consideración los descubrimientos en comparación con las perspectivas de los cuatro marcos teóricos de este estudio.

Objetivos

En este estudio se atendieron 4 objetivos: 1) describir los principales factores ergonómicos que impiden la concordancia entre el trabajo y el ser humano; 2) identificar

prácticas organizacionales que comprometen la salud ocupacional de los empleados; 3) evaluar las condiciones de trabajo que afectan la salud ocupacional de los empleados; y 4) contribuir con recomendaciones que mejoren las condiciones de trabajo de los empleados y el buen funcionamiento de la organización.

Preguntas de investigación

Las preguntas que guiaron la investigación fueron las siguientes:

1. ¿Cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados?
2. ¿Cuáles peligros comprometen la salud ocupacional de los empleados?
3. ¿Cómo inciden los daños físicos y psicológicos en el ajuste de los empleados en su puesto de trabajo?

Resumen de los resultados

Los hallazgos de esta investigación muestran una visión del fenómeno de los factores ergonómicos a partir de las experiencias de los participantes. En los resultados se notó congruencia con la teoría del marco teórico, la cual sustenta cómo integrar en cuatro perspectivas prácticas o “marcos”: el estructural, el de recursos humanos, el político y el simbólico, ayuda a entender lo que pasa en las organizaciones y a planificar lo que se puede hacer en éstas (Bolman & Deal, 1995). Esto quiere decir que, los autores muestran cómo integrar estos cuatro marcos en una estrategia de gerencia fuerte, coherente y flexible, puede aplicarse en cualquier organización.

Por otro lado, se identificaron seis temas emergentes y se incluyeron cada uno de los subtemas correspondientes. Exactamente, surgen los siguientes temas: condiciones de salud ocupacional; demandas físicas y ambientales, y recursos; impacto a la salud; factores individuales y sociales; prácticas y proyectos organizacionales; recomendaciones. En cuanto a

los subtemas de las temáticas se clasificaron las siguientes: estrés, ansiedad, “burnout” o quemazón laboral, horarios y periodos de descanso, recursos físicos relacionados al trabajo, el ruido, salud emocional, salud mental, salud física, salud social, dinámicas relacionales, injusticia organizacional, ambiente laboral, vida-trabajo-familia, intervenciones de salud ocupacional, manejo de riesgos, adiestramientos de seguridad, políticas organizacionales, procedimientos organizacionales, recomendaciones a empleadores y recomendaciones a empleados.

Discusión

Las temáticas emergentes que se hallaron en esta investigación, afirman la existencia de desafíos en la adaptación de los empleados a sus entornos de trabajo. Precisamente, los resultados son cónsonos con la literatura revisada, ya que varios estudios evidencian un impacto adverso en la salud, seguridad y bienestar de la fuerza trabajadora relacionados a los factores físicos y psicosociales en el trabajo (Jain et al., 2021). De hecho, los hallazgos revelaron que los participantes distinguen el lugar de trabajo como uno que presenta un comportamiento organizacional más negativo que positivo. Por lo tanto, se evidencia que en este momento el campo de la PIO y disciplinas relacionadas deben actuar sobre esta problemática. Es decir, se necesita atender las necesidades de los trabajadores utilizando un enfoque proactivo y positivo para que mejore y se elimine el entorno turbulento de hoy día en el trabajo (Luthans, 2002).

Condiciones de salud ocupacional: Estrés, ansiedad, “burnout”

Los resultados mostraron, al igual que lo presentado en la literatura, que los requerimientos laborales y el entorno cambiante de trabajo, ha provocado que los trabajadores generen altos niveles de presión que se transforman en la aparición de condiciones de salud ocupacional (Durán, 2010). Todos los participantes reportaron condiciones de salud emocionales, físicas y conductuales. Por ejemplo, se identificaron condiciones de estrés,

ansiedad, burnout, lesiones y otros daños relacionados. Naturalmente, esto tuvo un impacto en las reacciones adaptativas del organismo de éstos. Esto es, a consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas (Durán, 2010). Obviamente, porque el grado de ansiedad que experimenta el individuo se determina por la relevancia de cada situación.

Por tanto, el estrés laboral hasta cierto punto lo que provoca es un desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad de control. Claramente, porque los cuerpos están equipados para manejar el estrés en pequeñas dosis (American Psychological Association, 2023) y cuando este se vuelve prolongado o crónico, puede tener efectos graves en su cuerpo. En otras palabras, el estrés es una reacción mediada por características individuales y que está relacionado a las particulares de los tipos o demandas de trabajo. Otra vez, en las situaciones laborales todos se enfrentan a diferentes estresores y niveles de estrés. Desafortunadamente, en este estudio el argumento antes mencionado pudo ser confirmado a través de las percepciones de los participantes.

Estrés. Los hallazgos en esta investigación evidencian que algunos participantes enfrentaron unos sucesos que causaron más estrés que otros. En algunos casos, los participantes presentaron un tipo de estrés relacionado a la carga de trabajo. Hubo otras historias en las que el estrés principal fue por tener que asumir el trabajo de otra persona. A través de estos resultados y partiendo desde el marco estructural, se confirma el supuesto de que los problemas organizacionales suelen originarse por estructuras o sistemas inadecuados (Bolman & Deal, 1995). Los autores afirman que la división del trabajo o diferenciación, es la piedra angular de las organizaciones modernas.

Por el contrario, dos de los participantes presentaron estrés por enfrentamientos de frustración y coraje en el entorno laboral. Por supuesto, el estrés depende de cómo cada persona percibe una situación (Coon & Mitterer, 2016), pero como ya se ha dicho, las emociones se ven enormemente afectadas por la forma en que cada uno evalúa las situaciones. Por eso, es normal que para lo que algunos consideran un suceso excitante o un reto, a otros les provoque angustia, coraje o frustración. Este hallazgo es sustentado por la literatura, ya que ésta comprueba que algunas personas, debido a diversas razones, incluida la salud mental, el agotamiento, el dolor físico o un sinnúmero de otras circunstancias, pueden exhibir comportamientos negativos o agresivos (Cruz, 2023).

Por consiguiente, cualquiera que sea el caso, no debe ser pasado por desapercibido, sino que esto significa renovar los entornos laborales y fortalecer el diálogo social, para dar forma a los cambios y a la calidad vida laboral (International Labour Organization, 2019). De igual forma, es garantizar y gestionar la seguridad de los trabajadores basándose en el comportamiento de lo que está ocurriendo actualmente en la organización. Esto quiere decir que, estos resultados concuerdan con la literatura que propone crear estructuras y culturas que mejoren las condiciones de los trabajadores (Coon & Mitterer, 2016).

Sin embargo, Jain et al (2021) en una revisión y análisis integral de políticas y enfoques nacionales de salud ocupacional en 12 países, concluyeron que los riesgos psicosociales, la salud mental y el bienestar relacionados con el lugar de trabajo se ven eclipsado por el enfoque en las cuestiones de seguridad física en el lugar de trabajo. Esto, debido a la falta de conciencia y experiencia en gestiones de todo tipo de riesgo. Por lo tanto, este hallazgo sugiere que las compañías evalúen con detenimiento todo tipo de condiciones laborales y esclarezcan el impacto

que esto tiene en los trabajadores. De nuevo, para garantizar un entorno de trabajo decente (International Labour Organization, 2019).

Ansiedad. Se percibió que los participantes tenían sentimientos de inquietud y tensión. Los resultados muestran que ellos presentan una reacción de sobresalto y van tras el constante intento de búsqueda de soluciones. De hecho, algunos expresaron haberse enfrentado a un proceso de toma de decisiones inquietante para afrontar las situaciones que les provocan ansiedad y sentimientos de angustia. Incluso, en algunos participantes se observó un escalamiento a síntomas mayores como lo son trastornos del sueño, desgastes y dolencias físicas. Esto comprueba que un exceso de ansiedad puede suponer el indicio de condiciones de salud ocupacional amenazantes e incluso severas. Es decir, los hallazgos y la revisión de literatura reafirman la noción de que existen condiciones que están estrechamente relacionadas y provocan que con el tiempo las personas lleguen a presentar condiciones de salud o trastornos aún más graves (Quick & Tetrick, 2011).

En esta investigación, los resultados evidencian que los participantes se sintieron ansiosos al tener que enfrentarse a problemas difíciles en el trabajo o tener que tomar una decisión importante. Específicamente, tres participantes sufrieron alteraciones en el patrón del sueño y otros dos percibieron falta de apoyo por parte de la organización. En este sentido, es crucial resaltar la importancia de observar y atender con genuino compromiso a las personas que sientan estas diferentes afecciones. Este hallazgo se enlaza a noticias que se presentan en los periódicos del país, las cuales sustentan “podemos ayudar y apoyar escuchando, practicando la escucha activa y empática, así como validar el sufrimiento (Vargas, 2023).

Burnout. Con relación a la condición de “burnout”, los hallazgos también están relacionados a las situaciones que enfrenta particularmente cada individuo. Precisamente, el

“burnout” puede ocurrir en cualquier empleo, pero es un problema especial en profesiones asistenciales emocionalmente demandantes como enfermería, trabajo social u orientación psicológica (Coon & Mitterer, 2016). Específicamente, el trabajador experimenta sensaciones físicas, mentales y emocionales altamente agotadoras relacionadas con el trabajo. Un participante indicó: “llegó un momento que la mente no da para más... yo me sentía cansado por esas condiciones a las que estaba expuesto”.

Debido al sinnúmero de condiciones laborales a las que estuvieron expuestos los participantes, éstos destacaron que sentían gran agotamiento mental y emocional. Obviamente, el nivel que cada uno experimentó fue distinto, porque como ya sabemos cada individuo tiene sus peculiaridades. No obstante, estos hallazgos permiten decir que, si queremos mantener saludables a las personas, es necesario ajustar las cargas de trabajo que la gente tiene. De hecho, que se les asignen las tareas que van acorde al cumplimiento realista de las responsabilidades de su oficio. Sobre todo, es crucial que se haga desde una mirada fresca e innovadora, pues nuestro desafío como líderes es pensar en nuevas formas de avanzar y resolver problemas para ayudar a aquellos a quienes servimos (Couros, 2015). Particularmente, la intervención preventiva a través de psicólogos industriales-organizacionales se presenta como una solución efectiva para combatir este fenómeno (Batista, 2023). Y, también que las empresas sean capaces de combatir las convencionalidades y comiencen a utilizar estrategias como, por ejemplo: enriquecimiento del puesto de trabajo. Es decir, volver un puesto más gratificante e interesante en lo personal, o más intrínsecamente motivador (Coon & Mitterer, 2016) y así lograr que los trabajadores se sientan menos sobrecargados y más alentados.

Demandas físicas y ambientales, y recursos

En algunos de los casos, los participantes expresaron estar expuestos a riesgos de salud ocupacional al estar bajo inapropiadas exigencias físicas-ambientales y recursos relacionados al trabajo. Del análisis de los resultados de esta investigación se asintió que las impresiones de los participantes sobre las demandas físicas-ambientales-de recursos son principalmente negativas. En efecto, a través de relatos de éstos se percibe que la salud ocupacional resultó agravada y hubo un impacto considerablemente para sus vidas. Por tanto, este hallazgo se comprueba con la literatura de Coon y Mitterer (2016) en la que se evidencia que gran parte de nuestra conducta se ve parcialmente impactada por tipos específicos de entornos y recursos de trabajo.

Horarios y periodos de descanso. Exigencias como levantar objetos pesados, el ruido, la exposición a recursos físicos, los horarios de trabajo, periodos de descanso e incluso el trabajo sedentario, entre otras (Cunningham & Black, 2021) fueron aspectos identificados por los participantes como los que suelen provocar notables cambios en el estado físico y psicológico de éstos. Específicamente, los resultados evidencian que son cónsonos con la literatura revisada, pues se encontró que las largas jornadas y los horarios atípicos afectó la salud física del empleado (Cunningham & Black, 2021). Principalmente, este hallazgo concurre con que la asignación atípica de turnos afecta negativamente la salud corporal de los trabajadores. Los resultados reflejaron que tres participantes presentaron malestar físico y dolores de espalda. En otras palabras, son este tipo de exigencias las que han provocado cierta incapacidad de adaptación e imposibilitaron que pudiesen desenvolverse propiamente. Precisamente, porque el trabajador comienza a manifestar problemas para desarrollar habilidades y realizar tareas físicas-mentales eficientemente.

Por otro lado, se encontró que los participantes llegaron a sufrir otro tipo de condiciones de salud ocupacional tales como: alteraciones de los ciclos normales de sueño y ansiedad. Como resultado, se expusieron a peligros y daños que llegan a tardar años en restablecer su estado normal del ciclo de reposo. Entonces, estamos hablando de que un trabajador llega a estar desbalanceado y desincronizado con el entorno no por uno o dos días, sino que por periodos extensos. Según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5-TM) de la Asociación Americana de Psiquiatría (2013), cuando la alteración del sueño es grave, el individuo puede pasar días sin dormir y, sin embargo, no sentirse cansado. A menudo, una menor necesidad de dormir provoca la aparición de un episodio maníaco. En suma, es fundamental analizar los datos y comprender la magnitud del problema (Batista, 2023).

Recursos físicos relacionados al trabajo. En esta investigación, los resultados muestran que varios de los participantes presentan padecimientos musculoesqueléticos influenciados directamente por los recursos físicos relacionados al trabajo. Precisamente, los participantes relatan que las inadaptaciones de los muebles (la silla) fue lo que impidió lograr tener una mayor comodidad en la ejecución de sus deberes. Concretamente, las características de las sillas fue el aspecto que no cumple con las necesidades fisiológicas de los usuarios.

Este hallazgo convergen con las investigaciones de Valdenebro et al (2016) que comprueban y examinan que las posturas más críticas son: cuando la espalda está doblada o girada, cuando los brazos están por debajo de los hombros y cuando las piernas están flexionadas, causando la posibilidad de un daño al sistema musculoesquelético. Al mismo tiempo, en una noticia de un periódico de Puerto Rico se habló sobre el riesgo de exponerse a permanecer mucho tiempo en la silla. En el Nuevo Día se explicó que el pasar mucho tiempo sentado en el trabajo puede ser nocivo para la salud. Pasar mucho tiempo sentado en el trabajo

puede ser nocivo para tu salud (2023), en las últimas décadas se han hecho investigaciones que han demostrado que el sedentarismo trae consigo el riesgo de contraer enfermedades metabólicas, así como empezar a sufrir problemas de movilidad e incluso la muerte. A esto añadamos el hecho de que la silla no cuenta con todas las partes que proporcionan la comodidad, el soporte y la estabilidad necesaria a la persona.

Claramente, estos resultados permiten decir que existe un gran riesgo de condición de salud ocupacional para los trabajadores que se exponen a estas condiciones. Obviamente, estos aspectos colocan a los trabajadores en un escenario desfavorable que no les deja vivir bien ni mejoran su salud y bienestar. Igualmente, esto puede aumentar los costos de ausentismo y afectar la continuidad de los proyectos organizacionales (Batista, 2023).

El ruido. El ruido es un factor de riesgo que muchas veces hemos pasado por desapercibido como un tipo de estresor. El ruido puede llegar a provocar efectos negativos en la salud y bienestar de las personas. Los efectos negativos van desde simples molestias hasta la pérdida de audición. Esto quiere decir que, los efectos negativos no son exclusivamente del alto volumen de un radio o un televisor encendido, sino que también es estar en espacios con muchas distracciones e interrupciones, con gente entrando y saliendo o estando con compañeros hablando por encima de tu voz. También, se puede considerar una molestia el tener que escuchar conversaciones ajenas que invaden y arrebatan aspectos de la confidencialidad en el entorno de trabajo. Por lo tanto, los resultados y la literatura revisada sugieren que este factor de riesgo ergonómico entra como una fuente de estrés laboral importante a considerar (Staples, 1996 citado en Coon & Mitterer, 2016).

Los hallazgos reflejaron que los participantes experimentaron incomodidades por ser interrumpidos y tener que estar escuchando el hablar de sus compañeros en el espacio de trabajo.

Las experiencias narradas por los entrevistados, señalaron que cuando las personas se encuentran en estaciones y/o espacios en los que están muy cercanos uno del otro, provoca perturbaciones entre ellos y se les invade su privacidad. De ahí que, esto permitió tener una idea de la importancia de mantener a los trabajadores un espacio en el que puedan preservar su distancia personal. Justamente, porque la distancia personal mantiene a las personas en cómoda interacción y a una “prudente distancia” entre sí (Coon & Mitterer, 2016). De esta manera, se evitan malentendidos e inconvenientes entre personas que interpreten o entiendan esto como la invasión del espacio personal.

Impacto en la salud

La Real Academia Española (s.f) define el concepto de salud como la condición física y psíquica en la que se encuentra un organismo en un momento determinado. Esto quiere decir que, no se refiere exclusivamente a velar el estado de las afecciones físicas, sino que también consiste en mantener psicológica-mental-socialmente sana a una persona. Principalmente, se refiere a salvaguardar el bienestar y la salud de las personas sin importar el historial socio histórico, económico, político o racial que éstas presenten. Es decir, significa asegurar los derechos en el trabajo y garantizar que todos los trabajadores disfruten protección laboral adecuada (International Labour Organization, 2019) y esto incluye su salud ocupacional.

Dicho esto, estos resultados son de los factores relevantes que todos los participantes manifestaron sobre las distintas condiciones de trabajo que afectan el estado de su salud ocupacional. Los hallazgos mostraron que la salud de los entrevistados fue impactada en todas las áreas: emocional, mental, física y social. Además, reflejan que los participantes experimentaron un impacto negativo en su salud mental-física. Por otro lado, aunque los resultados son cónsonos con la revisión de literatura, cabe señalar que salen a relucir nuevos

hallazgos. Y es que, la mayoría de los participantes notaron señales de agotamiento, desvalorización y desalineación cultural extrema en sus trabajos. Tanto así que, éstos tomaron la decisión de renunciar.

Evidentemente, con estos resultados se ejemplificó que el maltrato interpersonal puede adoptar diversas formas, desde incivildades sutiles hasta discusiones más severas e intencionales, intimidaciones e incluso agresiones (Cunningham & Black, 2021). Naturalmente, suele suceder que las personas adopten diferencias entre actitudes, conducta y se trastoque el ambiente de trabajo. Es decir, los resultados obtenidos a través de los relatos de los participantes y la revisión de literatura, permitieron describir que cuando una persona adopta o expresa cierta actitud, ésta se predispone a responder a otras personas o grupos en forma positiva o negativa (Coon & Mitterer, 2016) lo que podría traer consigo efectos contraproducentes en el área de trabajo o con los miembros del equipo de trabajo. De hecho, los hallazgos son congruentes a lo presentado en el marco político, el cual tiene como supuesto de que las diferencias duraderas colocan el conflicto en el centro de la dinámica del día a día (Bolman & Deal, 2017).

Por otro lado, este hallazgo junto con la revisión de literatura, afirma el argumento de que los empleados intentan mantenerse cuerdos buscando formas de escapar de las frustraciones (Argyris, 1957, 1964 citado en Bolman & Deal, 2017). Una de las opciones que escogen es retirarse a través del absentismo crónico o simplemente renunciando. Este hallazgo comprueba la teoría de Argyris (1957, 1964) sobre las tendencias que tienen las personas con relación a su autorrealización.

Este hallazgo es realmente alarmante, ya que revela el impacto negativo en el estado psicológico de los trabajadores en su ámbito laboral. No obstante, a pesar de ser alarmante, también nos invitan a prestar atención y a analizar con detenimiento esta situación. Es decir,

implica que los seres humanos creamos y vivimos en un universo simbólico que estamos llamados a interpretar (Morales, 2002). En esencia, es la herramienta simbólica lo que permitió explicar la incertidumbre y traer a discusión eso que se esconde detrás de los relatos y expresiones de los participantes. Precisamente, porque existen expresiones que guían hacia la necesidad de encontrar sentido al trabajo desde otras perspectivas (Bolman & Deal, 1995). Por ejemplo, un participante comentó: “Allí hay comentarios que tú no puedes coger en broma...una vez escuché a un compañero decir: “mira, yo estoy que me tiro por la ventana”...tú te sentías que es mejor irte, porque tu estabas en algo más grande que tú...”. Entonces, analizar esto desde la perspectiva del marco simbólico permitió apreciar estos sucesos o situaciones como factores complejos que inciden sobre el ambiente laboral (Morales, 2002).

No obstante, estas expresiones sí son alarmantes, pero la perspectiva simbólica permitió rescatar lo dramático de la situación (Morales, 2002). Particularmente, porque el marco simbólico da el acceso para traer a discusión las fuerzas invisibles que operan en las organizaciones. En definitiva, a través de lo simbólico el ser humano expresa su capacidad para atribuirle múltiples significados a los elementos de su experiencia.

Ahora bien, conviene subrayar que, distintos estudios han mostrado que la salud mental del país se mantiene como un problema serio de salud pública. Específicamente, en una noticia publicada en el periódico El Nuevo día, Delgado (2023) informó que el suicidio es considerado como uno de los problemas de salud mental prevaeciente en Puerto Rico. “Cada caso de suicidio es una tragedia que afecta gravemente no solo a los individuos, sino también a las familias y las comunidades” (Delgado, I., 2023, 6). Los datos sugieren que, durante el año 2020 en Puerto Rico, el riesgo de mortalidad por suicidio fue la causa número 18 (Coss & Román, 2023).

A pesar de que este tipo de problema es uno prevaleciente en nuestro país, ninguno de los participantes afirmó haber intentado o tenido ideas hacia estos fines. Sin embargo, los resultados evidencian que sí llegaron a sentir dolor, sufrimiento, angustia, tristeza, baja autoestima, situaciones de estrés, desvalorización, desilusión, perturbación, insuficiencia, molestias corporales, cansancio físico, entre otras sensaciones. Por consiguiente, los resultados obtenidos y la revisión de literatura reafirman la idea de que se entienda que la ciencia que fundamenta todo aquello por lo que hemos abogado (Small, 1976), es la misma que tiene la obligación de actuar ante estos asuntos. En otras palabras, la labor de los psicólogos, psiquiatras y profesionales relacionados a la salud mental es vital para la comprensión y el desarrollo de métodos para predecir y prevenir estas ocurrencias (Coss & Román).

Factores individuales y sociales

Los determinantes sociales influyen en las diferencias colectivas e individuales. Los hallazgos de esta investigación comprueban que, la forma en que las personas se adaptan unos con otros y enfrentan las presiones entre grupo, crea condiciones que alteran el estado de su salud. Entre los factores y las posibilidades que inciden sobre la persona se encuentran: la interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos o después del trabajo), el apoyo social, el reconocimiento por el trabajo realizado, la cercanía y exigencias de la supervisión, entre otras (Durán, 2010). Otra vez, suele ocurrir que las personas adopten diferencias entre actitudes, conducta y se trastoque el ambiente de trabajo. Por tanto, este hallazgo confirma lo propuesto en el marco político, el cual reconoce la importancia de las necesidades individuales (y grupales), pero enfatiza que los escasos recursos y las preferencias incompatibles hacen que las necesidades colisionen (Bolman & Deal, 2017) .

En general, la literatura revisada y los resultados obtenidos indicaron que los trabajos que implica la participación de un grupo de agentes y personalidades, contribuye a la existencia de pesadas cargas emocionales para los empleados y llegan a producir estrés. Cabe destacar que, hubo casos en los cuales varios participantes significan sus relaciones interpersonales como amenas y que las relaciones con los compañeros no tiene nada que ver con experiencias que han comprometido el bienestar o la salud ocupacional de éstos. A la inversa, otros participantes manifiestan realidades distintas. Los hallazgos evidencian que otros participantes narran vivencias de injusticia organizacional.

En relación con la injusticia organizacional, los participantes perciben que los supervisores no apoyan, no están disponibles y no desempeñan propiamente su rol. Por el contrario, uno de los entrevistados manifestó que en ocasiones él fue quien desempeñó la función que le correspondía a su superior. También, hubo una participante que vivió tratos irrespetuosos por parte de su líder hasta el punto de que la menosprecio. Estos hallazgos, concuerdan con la literatura, ya que la percepción que tuvieron los participantes sobre la equidad y la imparcialidad en el trato que reciben dentro de la organización (Batista, 2023) no fue un aspecto que promueve un entorno laboral saludable.

Por último, varios participantes resaltaron que las condiciones y exigencias laborales provocaron un impacto en su vida fuera del trabajo. En relación con esta temática, los participantes cuentan que hubo momentos en los cuales se les hizo imposible desconectarse y establecer un balance entre vida-trabajo. En particular, algunos resultados muestran que los participantes confrontan frustraciones al no poder desligarse de lo que pasa en el día a día en el lugar de trabajo. Claramente, estos hallazgos evidencian lo retante que es controlar la mente y hacer ese balance que permite lograr un equilibrio entre los aspectos laborales y personales. Más

cuando quedó claro en el 2020 que, la pandemia por el COVID-19 empujó a desafíos para gestionar, integrar y equilibrar la vida laboral y no laboral (Cunningham & Black, 2021).

Prácticas y proyectos organizacionales

A continuación, incluyo la pregunta central que guio esta investigación según los hallazgos reportados.

¿Cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados?

Las prácticas y los proyectos organizacionales involucran una serie de gestiones, estrategias, procesos y actividades enfocadas en incrementar posibilidades transformativas que ayuden a cumplir los objetivos de la organización. Estas actividades suponen desarrollar intervenciones que buscan contribuir al mejoramiento de las características organizacionales y en la resolución de un entorno de trabajo saludable. Sin embargo, los hallazgos proporcionados en esta investigación revelan que, los participantes no lograron identificar algo concretizado o simplemente hubo proyectos que quedaron en un proceso inconcluso.

Específicamente, los datos obtenidos mostraron que no hubo una implementación de protocolos de salud mental en los espacios de trabajo. Los resultados de mi estudio enfatizan cómo el ambiente de trabajo de los participantes perturba y afecta la salud y bienestar ocupacional de las personas. Concretamente, los hallazgos reflejan que no se les provee a los empleados ni el tiempo ni el espacio necesario para cuidar tanto de su salud física como su salud mental. Además, a través de sus experiencias expresaron no ver mejoras en su entorno y vida laboral. Por el contrario, comentaron que a pesar de que se habló de posibles cambios en la organización, nunca ocurrieron. Estos hallazgos son disconformes con la literatura de prácticas organizacionales y el compromiso de la organización, la cual apoyan un modelo de dos

componentes del compromiso, en el cual la vinculación más fuerte con la empresa es afectiva y donde el apoyo y las oportunidades influyen fuertemente, seguidas del compromiso de la gerencia (Tejada & Arias, 2005). Esto quiere decir que, a través de los resultados y bajo la apreciación de la perspectiva de Recursos Humanos, se afirma que cuando existen ambientes obstaculizadores y contrariados, provocan deficiencias psicológicas en las personas (Bolman & Deal, 1995, 2017) y las organizaciones se perjudican de muchas formas: mala calidad, servicio deficiente, costos más altos y errores costosos.

Sin embargo, aunque algunos entrevistados consideran haber observado en la organización prácticas de prevención y muchas de estas se implementaron, la situación continuó siendo la misma. De hecho, una de las participantes comentó que ni siquiera existía el departamento de Recursos Humanos. De los cinco participantes, cuatro resaltaron que la organización no comprendió la magnitud del problema. Específicamente, los resultados destacan falta de interés en la implementación de prácticas para prevenir lesiones, daños y/o condiciones de salud. Al mismo tiempo, los participantes percibieron falta de interés y preocupación de saber cómo ellos estaban o se sentían. Estos hallazgos no concuerdan con la literatura de prácticas positivas sobre el compromiso, en donde la organización está interesada y preocupada genuinamente por el bienestar de sus trabajadores (Tejada & Arias, 2005). En otras palabras, existe un amplio desacuerdo entre los resultados obtenidos y la literatura que asegura que las personas requieren ser comprendidas y se debe responder a la variedad de necesidades que éstas traen al lugar de trabajo (Bolman & Deal, 2017).

Globalmente, esto representa la ausencia de intervenciones de salud ocupacional intencionales, de compromiso por parte de Recursos Humanos, de adiestramientos útiles y planificados y de procedimientos claros y precisos. Por lo tanto, mediante los resultados y

validado con una pregunta directa hecha a los entrevistados, no existe evidencia de que las organizaciones hayan creado un plan estratégico, positivo o significativo que atienda aspectos de salud ocupacional en los espacios de trabajo. Por el contrario, se refleja la continuidad y el aumento de malestares psicológicos, físicos y sociales. Es decir, este hallazgo es crucial, ya que afirmó la presencia y ampliación de malestares que van disminuyendo proporcionalmente la condición de salud de la persona y su rendimiento ocupacional (Martínez et al., 2015).

Recomendaciones a empleadores y empleados

Como parte de esta investigación, fue importante incorporar recomendaciones partiendo del punto de vista de los empleados. Obviamente, abordar los acontecimientos en los trabajos desde la percepción de los individuos es crucial, ya que las organizaciones son el producto de personas con diferentes mentalidades que llegan a acuerdos de qué debe ser valorado, qué se espera en la forma del proceso de trabajo, y todo lo demás (Culbert, 1996). En este sentido, todos los participantes hicieron alguna recomendación a los empleadores y las organizaciones para que asuman un buen cuidado. Inclusive, también les dieron recomendaciones a los empleados para que estos practiquen el autocuidado.

Dicho lo anterior, los participantes expresaron que las organizaciones deben ofrecer beneficios atractivos para retener a las personas en la organización. Asimismo, los resultados enfatizan la importancia de estar comprometidos en un proceso genuino, de aceptación, entendimiento y compromiso con la otra persona (Anderson, 2018). En efecto, estos hallazgos concuerdan con la literatura revisada, la cual acepta que las empresas con prácticas de Recursos Humanos de “alto compromiso” tienen más probabilidades de conseguir y mantener buenas personas en la organización (Bolman & Deal, 2017). Los resultados obtenidos y la revisión de literatura, confirman que solo después de comprender la mentalidad de otras personas, la gestión

podrá convertirse en una actividad no manipuladora (Culbert, 1996). Es decir, saber y entender lo que otras personas comunican ayuda a orientar el proceso de toma de decisiones para operar efectivamente cualquier organización.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al darme cuenta más claramente de la magnitud del fenómeno ergonómico y cómo este índice en la salud ocupacional de los empleados, puedo entender que las personas se encuentran luchando todos los días. Se nota el apuro por transformar y proporcionar soluciones reales, intencionales y concisas. Los hallazgos de esta investigación representan claras discrepancias en el lugar de trabajo entre las condiciones laborales y la salud ocupacional y personal de las personas trabajadoras. Este estudio sustenta el postulado de que se debe abordar este tipo de problemática desde diversas disciplinas que inciten al mejoramiento e implementación de cambios óptimos.

Estos hallazgos y temáticas emergentes de la investigación, evidencian la importancia que tiene la ergonomía como disciplina versátil para cambiar el trabajo y adaptarlo a las necesidades y capacidades del trabajador. Particularmente, este estudio evidencia cómo la ergonomía organizacional permite visualizar y orientar la aplicación de principios ergonómicos efectivos para un mejor ambiente de trabajo. Específicamente, es fundamental la reducción de factores de riesgos e incomodidades debido a las condiciones, interacciones y efectos desfavorables de la actividad laboral que se han presentado. Concluyo, que la ergonomía trae a la mesa un enfoque abarcador para que la aplicación de los principios ergonómicos sean mejor implementados y cambien la calidad de vida del trabajador en general.

Al evaluar los resultados de la investigación, pude notar que algunos de los participantes se sienten desvalorizados y desatendidos por parte de sus patronos. Inclusive, en los resultados se perciben respuestas cortantes y un tanto violentas. Es decir, puedo interpretar que las respuestas de algunos entrevistados fueron hechas con coraje; con altanería. De hecho, los resultados

reflejan y me llevan a concluir que estas organizaciones no están listas o no están tomando en serio el propiciar entornos de trabajo saludables y dignos a sus empleados. Muy importante, me llevan a pensar que estas empresas no ven a los empleados como su prioridad; no los consideran; no son tratados como esa pieza clave que hace que la rueda se mueva. Así pues, haciéndoles la vida mucho más dura y difícil (J. Perezcoffie, comunicación personal, 15 de octubre de 2018).

Personalmente, yo padecí de unos de los trastornos más comunes del sueño: insomnio. Por lo tanto, puedo decir que entiendo desde lo más profundo cómo se sienten ellos. Puedo posicionarme en el lugar de los participantes y llegar a comprender las dificultades que éstos enfrentan.

Además, conozco la urgencia e importancia de gestionar y atender este tipo de problemas. Particularmente, porque puedo comprender los comportamientos que uno adopta o síntomas que este tipo de condiciones de salud ocupacional llega a desencadenar. Según mi punto de vista, este tipo de trastorno del sueño lleva a la persona al punto de sentir irritabilidad e impulsividad. Naturalmente, estás privando a una persona de su sueño; le estás quitando tiempo para su descanso. De hecho, las personas que presentan este tipo de condición pudiesen necesitar tratamiento farmacológico con medicamentos para atender los síntomas antes mencionados. O sea, estoy hablando de que son condiciones que alteran y trastocan significativamente la salud de las personas. Así que, ¿cuáles serán las acciones que tomarán los líderes organizacionales? ¿Entienden la importancia de que estos riesgos deben ser minimizados? ¿Cuáles son los próximos pasos? ¿han tomado en cuenta otras estrategias de trabajo?

Por otro lado, los resultados afirman el impacto que esto tiene sobre la salud ocupacional de las personas y cuáles son los peligros que compromete la salud física-mental en general. Por ejemplo, algunas de las consecuencias de malas actitudes son el estrés laboral, ansiedad,

“burnout”, daño emocional, entre otros. Por lo tanto, resulta lógico, importante y esencial considerar y accionar ante estos asuntos. Considero que esto es lo que puedo interpretar de las experiencias de vida de los participantes. Por tanto, espero que sean estas narrativas las que sirvan de impulso para que los profesionales de PIO o profesionales en general, reconozcan y tomen acción ante los aspectos de la salud ocupacional de la fuerza trabajadora. En otras palabras, confió en que vean estas vivencias como los principios para resolver problemas prácticos como lo son los factores humanos (ergonomía).

En resumen, mi objetivo con este estudio fue que esta temática sea comprendida y se reconozca la ciencia de la ergonomía como una de las disciplinas más cruciales del estudio del trabajo. Y, por supuesto, que los psicólogos industriales-organizacionales y otras ramas afines reflexionen profundamente sobre cómo pueden transformar positivamente la actividad humana en la vida-trabajo. En definitiva, que se entienda que nuestra ciencia tiene el enfoque y compromiso de diseñar y organizar el trabajo, tomando como eje central al ser humano (Torres & Rodríguez, 2021). ¿Y si no es en la PIO, entonces en quién recae esta obligación?

Limitaciones

En cuanto a las limitaciones y retos durante el proceso de la investigación, fue ser la única codificadora de los temas y subtemas del estudio. Es decir, no se construyeron los códigos con los miembros del comité u otras personas con cierta “expertise” en el tema. Cabe recalcar, que sí hubo reuniones en las que se discutieron los temas emergentes con la directora de tesis. Sin embargo, esta falla de involucración, pudo tener como efecto que la conceptualización de los temas o subtemas no haya sido la más certera.

De otro lado, no encontrar un grupo lo suficiente grande de participación provoca que los resultados no sean lo suficientemente precisos. En otras palabras, los datos recopilados pueden

llegar a ser insuficientes. Del mismo modo, la totalidad de los participantes del estudio pertenencia al sector privado y no incluyó potencial participación del sector público. Limitando la representatividad de la muestra significativamente. Por otro lado, el no aplicar la metodología mixta provocó que no exista un análisis matemático y estadístico para explicar con objetividad las tendencias.

Recomendaciones

Recomendaciones de Futuras Líneas de Estudio

En cuanto a próximas líneas de investigación, sugiero puedan estar dirigidas a mirar al hecho y evento interrogativo de renuncia. Aunque, en la gran mayoría de los casos se hace una entrevista de terminación de empleo cuando las personas renuncian, entiendo que sería interesante y pertinente dirigir investigaciones a estos fines. Por último, a raíz de estas limitaciones, invito a que se puedan continuar investigaciones en esta línea temática, pero considerando el método mixto. Precisamente, porque entiendo que esto abre un abanico de posibilidades e interés a otras áreas a contribuir a estos propósitos: mejorar las condiciones de vida del ser humano. Es decir, los métodos mixtos ayudan a obtener una perspectiva amplia y de comprensión más profunda de la que se podría obtener al utilizar un único método.

Por lo tanto, entiendo que es importante poder utilizar el método cuantitativo para recolectar datos números que permitan identificar las tendencias objetivamente. Para ello, creo que es esencial utilizar diferentes instrumentos como, por ejemplo: escalas de estrés percibido y/o de trastornos de ansiedad generalizada (GAD). En fin, invito a todas las ramas de la Psicología y otras disciplinas, a continuar en los estudios investigativos y así obtener nuevos conocimientos científicos que mejoren nuestro futuro.

Implicaciones Prácticas versus Teóricas

En vista a que mejoren las condiciones de trabajo de los empleados y se asegure el buen funcionamiento de la organización, recomiendo que antes de implementar algún proyecto o práctica preventiva se identifiquen y se haga un análisis de necesidades. Primeramente, porque los hallazgos de este estudio reflejaron que es la ausencia o lo inconcluso de las prácticas organizacionales lo que ha provocado un impacto adverso en la salud de las personas. En segundo lugar, es importante que las enseñanzas y las soluciones sean intencionales. El poder evaluar con detenimiento las situaciones crea la posibilidad de actuar con soluciones estratégicas y de impacto. La importancia de identificar las necesidades es clave para poder determinar el orden prioritario en que se quieren sea atendidas.

Por último, porque este tipo de intervención de identificación y análisis de necesidades, permite evaluar y determinar qué tipo de participación es la apropiada para dar curso a los cambios que se pretenden hacer. Al mismo tiempo, permite que los grupos que estén trabajando en el proyecto estén informados de las fases y recursos necesarios para poder trabajar en el mismo. Es decir, lo medular es que se logre responder a la pregunta generadora “¿Quién necesita Qué, definido por Quién?” de Thomas Hutchinson (1978, citado por Vella, 2002).

Dicho lo anterior, esto permitirá una dinámica colaborativa entre equipos de trabajo y aclara lo que se desea mejorar en la organización. Obviamente, esto requiere del compromiso de ambas partes (la organización y los miembros que la componen) para que juntos puedan lograr y transformar con buena acción. Es esencial que exista transparencia a lo largo del proceso para que se refleje el modelaje que tanto se aspira poseer, por lo que, entiendo que es crucial que los departamentos correspondientes se involucren y aporten lo que sea esencial.

Recomendaciones para la Práctica de Psicología Industrial Organizacional

En primer lugar, esta investigación tuvo como valor primordial ser uno de los primeros escritos sobre la ergonomía organizacional y la salud de los empleados en Puerto Rico dentro de la literatura académica. Los hallazgos que aquí se presentan impulsan a nuestra rama a liderar el cambio que se pretende lograr. Evidentemente, esta investigación les da esa oportunidad, inspiración y motivación a los psicólogos industriales y organizaciones a buscar respuestas ante los problemas que aquí se han presentado. Además, esta investigación muestra la capacidad que tienen los investigadores e investigadoras del Programa de Psicología para abordar temáticas y fenómenos complejos como los que aquí emergieron.

Por otro lado, este estudio ofrece información pertinente para su aplicación dentro de cualquier organización, empresa o institución puertorriqueña. Y no tan solo en Puerto Rico, sino que en el mundo entero. Claramente, la gran mayoría de las personas se dedican y tienen una determinada labor, por lo que es esencial estar al pendiente de velar por sus derechos y salvaguardar su salud.

En conclusión, debemos continuar realizando investigaciones que permitan contribuir al mejoramiento de los entornos de trabajo en cualquiera que sea la organización. Globalmente, recomiendo analizar profundamente el comportamiento emergente relacionado a las condiciones que afectan a las personas. Naturalmente, porque cuando yo escucho los relatos y las experiencias que cuentan las personas, lo que puedo interpretar es que hay sufrimiento; hay desesperanza; hay ahogamiento; hay tristeza; hay dolor. Entonces, muchas veces las personas no ven una salida y no sabremos cuál pueda ser su única solución. Por lo tanto, ahora que puedo verlo desde otro panorama, entiendo que las personas sufren, sienten aflicción y necesitan atención. Así que, este estudio servirá para ser más intencionales y sensibles al momento de

implementar prácticas de prevención y poner en perspectiva esas experiencias laborales que no han sido de lo mejor.

Referencias

- Almirall, P.J., Carral, J., & Hernández, J. (2004). Un modelo en ergonomía organizacional. Su aplicabilidad en un grupo de empresas. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 5(2), 41-48.
https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=ergonomia+organizacional+&btnG=
- Anderson, H. (2018). Breves pensamientos sobre el escuchar. Taos Institute Ideas, News, and Resources.
- American Psychological Association. (2023, March 8). *Stress effects on the body*.
<https://www.apa.org/topics/stress/body>
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). <https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>
- Arbeláez, G., Velásquez, S. & Tamayo, C. (2011). Principales patologías osteomusculares relacionadas con el riesgo ergonómico derivado de las actividades laborales administrativas. *Revista CES Salud Pública*, 2(2), 196-203.
- Asociación Española de Ergonomía. (2008). *¿Qué es la ergonomía?*.
<http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>
- Batista, E. (2023, August). *Abordando el Burnout en el Entorno Laboral: Un Llamado a la Acción*. [Post]LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7096090449639026688/>
- Batista, E. (2023, September). *La Justicia Organizacional y su Impacto en el Bienestar de los Empleados*. [Post].LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7111318287967211521/>

Bolman, L. G., & Deal, T. E. (1995). *Organización y Liderazgo: EL Arte de la decisión*. Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

<https://www.scribd.com/document/477891439/Organizacion-y-Liderazgo-Completo-Bolman-Deal-1>

Bolman, L. G., & Deal, T. E. (2017). *Re-framing organizations: artistry, choice, and leadership*. Jossey-Bass (pp. 115-134).

Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, *The Economics Daily*, 32 percent of nonfatal injuries resulting in days away from work treated in emergency room in 2019 at <https://www.bls.gov/opub/ted/2021/32-percent-of-nonfatal-injuries-resulting-in-days-away-from-work-treated-in-emergency-room-in-2019.htm>

Camargo, D. (2005). *Funcionarios públicos: evolución y prospectiva*. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/index.htm>

Carrasquero, E., & Seijo, C. (2009). La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y proactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización. *Clío América*, 3, 183-192.

Cascio, W. (1995). Whither industrial and organizational psychology in a changing world of work? *Journal of the American Psychology Association*, 50(11), 928-939.

Cercado, M., Chinga, G., & Soledispa, X. (2021). Riesgos ergonómicos asociados al puesto de trabajo del personal administrativo. *Revista Publicando*, 8(32), 69-81. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2268>

- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organizational performance in public sector. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, *1*(1), 1–19.
- Coon, D., & Mitterer, J. (2016). *Introducción a la Psicología: el acceso a la mente y conducta. Mapas conceptuales y comentarios, 13ª.ed.* Cengage Learning Editores.
- Coss-Guzmán, M. & Román-Vázquez, N. (2023). Informe Mensual de Suicidios en Puerto Rico, abril 2023. Comisión para la Prevención del Suicidio, Departamento de Salud, San Juan, PR. <https://www.salud.pr.gov/CMS/108>
- Couros, G. (2015). *The innovator's mindset: Empower Learning, Unleash Talent, and Lead a Culture of Creativity* (1st Ed.). Dave Burgess Consulting Inc.
<https://www.vitalsource.com/products/the-innovator-39-s-mindset-george-couros-v9780986155482>
- Cruz, R. (2023, September). *Resources to Help with Workplace Anger Issues*. [Post]LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:article:8240829416751645141/>
- Culbert, S. (1996) *Mind set management*. Oxford University Press (pp. 19-22, 30-37).
<https://global.oup.com/academic/product/mind-set-management-9780195097467?cc=us&lang=en&>
- Cunningham, C. J. L., & Black, K. J. (2021). *Essentials of Occupational Health Psychology*. Routledge Taylor & Francis Group. <https://www.routledge.com/Essentials-of-Occupational-Health-Psychology/Cunningham-Black/p/book/9781138541122>

- Delgado, I. (2023, September 28). “No quieren morirse sino dejar de sufrir”. *El Nuevo Día*.
[Thumbnail with attached] [Post] LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:article:7532154977316715021/>
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Gergen, K. (2015) Relational ethics in therapeutic practice. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy* 36, 409–418. <https://doi:10.1002/anzf.1123>
- Guillén Fonseca, Martha. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 22(4)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000400008&lng=es&tlng=es.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio P. (2010). Recolección y Análisis de datos cualitativos. En R. Hernández, C. Fernández y P. Baptista (Eds.), *Metodología de la investigación* (pp. 406-488). McGraw-Hill Education.
- International Ergonomics Association. (2000). *History of the International Ergonomics Association: The First Quarter of a Century*. <https://iea.cc/about/introduction/>
- International Ergonomics Association. (2020). *What is Ergonomics (HFE)?*.
<https://iea.cc/about/what-is-ergonomics/>
- International Labour Organization. (2019, January). *Work for a Brighter Future*. Global Commission on the Future of Work.
https://www.ilo.org/rome/publicazioni/WCMS_662410/lang--en/index.htm

- Jain A, Hassard J, Leka S, et al. The role of occupational health services in Psychosocial risk management and the promotion of mental health and well-being at work. *Int J Environ Res Public Health* 2021; <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18073632>
- Jones A, Neal A, Bailey S, et al. When work harms: how better understanding of avoidable employee harm can improve employee safety, patient safety and healthcare quality. *BMJ Leader* Published Online First: 10 September 2023. doi: 10.1136/leader-2023-000849
- López, V., Marín, E., & Alcalá, C. (2012). Ergonomía y productividad: variables que se relacionan con la competitividad de las plantas maquiladoras. *Revista Ingeniería Industrial, Actual y Nuevas Tendencias*, 3(9), 1856-8327.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.165>
- Manuaba, A. (1976). Problems of ergonomics in Bali, Indonesia. *Journal of human ergology*, 5(2), 117–131. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1030442/>
- Martínez, J., García, S., & Castellanos, V. (2015). Ergonomía, expresiones de movimiento incidentes en la salud y la ocupación de trabajadores de la industria metalmeccánica. *TOG (A Coruña)*, 12(22), 1-23. <http://www.revistatog.com/num22/pdfs/original3.pdf>
- Mertens, D. (2015). An Introduction to research. En D. Mertens (Ed.), *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity with Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods* (pp. 49-431). Sage Publications.

- Morales, E. (2002). Símbolo y Metáfora en la Organización Moderna: Estudio de un Caso Puertorriqueño. *Revista Interamericana de Psicología-Interamerican Journal of Psychology*, 36(1 & 2), 237-253.
- Natarén, J., & Noriega, M. (2004). Los trastornos musculoesqueléticos y la fatiga como indicadores de deficiencias ergonómicas y en la organización del trabajo. *Salud de los trabajadores*, 12(2), 27-41.
- Negociado de Estadísticas del Trabajo. (2019). Censo de muertes por lesiones ocupacionales. Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico.
https://www.mercadolaboral.pr.gov/Tablas_Estadisticas/Otras_Tablas/T_Muerte_Ocupacionales.aspx
- Pasar mucho tiempo sentado en el trabajo puede ser nocivo para tu salud. (2023, September 10). El Nuevo Día. [Thumbnail with attached] [Post] LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:article:8055811175109938334/>
- Quick, J.C. & Tetrick, L. (2011). Handbook of occupational Health psychology (2nd Edition). American Psychological Association.
<https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781433807763>
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [Octubre 18,2023]. <https://dle.rae.es/salud>
- Rostami, M., Choobineh, A., Shakerian, M., & Hossein, M. (2021). Assessing the effectiveness of an ergonomics intervention program with participatory approach: ergonomics settlement in an Iranian steel industry. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, (95), 953-964.

Savkovi, M., Caiazzo, C., DJapan, M., Vukievi, A., Puica, M. & Maui, I. (2022). Development of Modular and Adaptive laboratory set-up for neuroergonomic and human-robot interaction research. *Frontiers Research Foundation*, 1662521 8, 1-23.

Small, L. (1973). *Psicoterapia y neurología: Problemas de diagnóstico diferencial*. Amorrortu Editores.

Soto Acevedo, Paola. (2020). *La percepción de espacios laborales flexibles en organizaciones profesionales en Puerto Rico: Un estudio de caso* [Tesis de maestría, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras]. Repositorio Digital Institucional-UPR.
<https://repositorio.upr.edu/discover?scope=%2F&query=espacios+laborales+flexibles&submit=>

Tejada Tayabas, J. M., & Arias Galicia, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(2), 295-309.

Torres, Y., & Rodríguez, Y. (2021). Surgimiento y evolución de la ergonomía como disciplina: reflexiones sobre la escuela de los factores humanos y la escuela de la ergonomía de la actividad. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 39(2)
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e342868>

U.S. Bureau of Labor Statistics. (2020). Fact Sheet-Occupational injuries and illnesses resulting in musculoskeletal disorders (MSDs)-May 2020 available at
<https://www.bls.gov/iif/oshwc/case/msds.htm#>

Valdenebro, L., López, M., Quirós, A., Montiel, L., & Sánchez, J. (2016). Evaluación ergonómica de un puesto de trabajo en el sector metalmecánico. *Revista Ingeniería Industrial*, 15(1), 69-83.

Vargas, S. (2023, November 16). Sobre un ataque de ansiedad:“¡Se siente como morir!”. *El Nuevo Día*. [Thumbnail with attached] [Post] LinkedIn.
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:article:9095922031351188430/>

Vella, J. (2002). Learning to listen, learning to teach: The power of dialogue in educating adults. John Wiley & Sons.

ANEJOS

Anejo 1. Hoja sociodemográfica

Parte I

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Le agradeceré responda a las siguientes preguntas, sus respuestas serán confidenciales. A continuación, se hacen algunas preguntas relacionadas a sus datos demográficos.

1. Edad: _____
2. Sexo: _____ Femenino _____ Masculino _____ Prefiero no contestar
3. Estado civil: _____ Soltero(a) _____ Relación _____ Casado(a) _____ Separado(a)
_____ Divorciado(a) _____ Viudo(a) _____ Otro:
4. Actualmente, ¿Cuál es su nivel de estudio más alto?
_____ Escuela Superior
_____ Grado Asociado
_____ Bachillerato
_____ Maestría
_____ otro:
5. ¿En qué pueblo de Puerto Rico reside? _____
6. Situación laboral: _____ 1. Trabaja _____ 2. No trabaja _____ 3. Otro: _____
7. Puesto o posición que ocupa: _____
8. Tiempo que lleva o llevaba siendo parte de la organización: _____
9. Tipo de lesión o condiciones que padece: _____
10. Tiempo de sufrir el daño o lesión y/o haber sido diagnosticado con la condición (en caso de haber sido evaluado por un médico/especialista): _____

Anejo 2. Banco de guía de preguntas

Parte II ENTREVISTA

Guía de preguntas: Entrevista con participante del estudio	
Sinopsis	Entrevistador
Lista de preguntas para asistir durante la entrevista con el participante	Coralis Soliván Colón

1. Cuénteme un poco sobre su trabajo (en el que sufrió la lesión) y qué es lo que hace o hacía.
2. Descríbeme un poco la lesión que tiene...
3. ¿Cuáles experiencias y/o actividades realizadas en su lugar de trabajo han comprometido su bienestar y su salud ocupacional? Por ejemplo, posturas inadecuadas, trabajo repetitivo, caídas, golpes, extensión de jornadas, entre otras.
4. ¿Puede mencionar qué prácticas ha observado en la organización en la que trabaja o trabajó, para prevenir lesiones, daños y/o condiciones de salud? Por ejemplo, adiestramientos, orientaciones, acuerdos de jornadas, periodos de descanso, entre otras.
5. ¿De qué formas las características de su trabajo han limitado su rendimiento laboral?
6. ¿Ha habido cambios en el diseño de su espacio de trabajo? Por ejemplo, cambios en la zona, los equipos de trabajo, las condiciones de iluminación y/o ruidos, entre otros.
7. ¿Cómo esos cambios han mejorado o dificultado su experiencia y rendimiento en el lugar de trabajo?
8. ¿De qué forma los daños que ha sufrido en su trabajo inciden en su ajuste y desempeño laboral?
9. ¿Qué dificultades enfrenta usted a diario en el trabajo que otras personas sin su condición no tienen que enfrentar?
10. ¿Existe alguna otra cosa que usted considere importante sobre este asunto? ¿Qué recomendaciones usted les hace a los empleadores para prevenir o atender lesiones en su trabajo?

Anejo 3. Consentimiento informado

¹HOJA DE CONSENTIMIENTO

La ergonomía organizacional y la salud ocupacional de los empleados

¿Cuál es el propósito del estudio?

Usted ha sido invitado(a) a participar en una investigación que desea explorar cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados. Este estudio es liderado por la estudiante de maestría Coralís Soliván Colón del Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico-Río Piedras. El propósito de la investigación es obtener información apremiante que muestre datos significativos en Puerto Rico sobre este tema.

Si acepta participar en esta investigación le solicitaré que responda una serie de preguntas para conocer sus datos sociodemográficos y le realizaré una entrevista. Las preguntas girarán sobre temas como: las experiencias y/o actividades laborales que han comprometido su salud y bienestar ocupacional, características de su trabajo, los diseños de su espacio de trabajo, prácticas identificadas como medio preventivo de lesiones, daños o condiciones, entre otros. Sus datos y respuestas de la entrevista se coleccionarán con el objetivo educativo de ampliar el entendimiento de este tema. Para propósitos de transcripción se hará una grabación de la entrevista en un dispositivo digital custodiado por la investigadora principal. Esto significa que sus respuestas solo se utilizarán para propósitos de la investigación y el informe no identificará a los participantes. Solo tendrá acceso directo a los datos crudos o identificables la investigadora principal y la directora de tesis, Dra. Sara Santiago Estrada. Los datos serán custodiados, por al menos 3 años, una vez concluya el estudio, en archivos digitales de la computadora personal de la investigadora principal del estudio. Luego serán eliminados todos los archivos electrónicos de manera permanente y los documentos impresos serán triturados antes de desecharse. De igual importancia, *oficiales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad en la investigación podrían requerirle a la investigadora los datos obtenidos en este estudio, incluyendo este documento.*

Su participación tendrá que ser absolutamente voluntaria. La expectativa es que participen aproximadamente 10 voluntarios, utilizando el método muestra en cadena, las personas que expresen directamente interés en participar o por referido de alguien que entiende que usted cualifica. Por lo tanto, si usted participa de este estudio es que fue seleccionado a través de estos métodos antes mencionado. El tiempo aproximado para participar en este estudio es de 1 hora y media, este tiempo cubre el cuestionario de datos y la entrevista. Para la finalidad del estudio los requisitos son: **presentar alguna condición y/o haber sufrido algún daño o lesión a consecuencia del trabajo (i.e. alteraciones musculoesqueléticas, estrés, depresión, ansiedad, etc.) y tener 21 años o más.**

¿Qué riesgos conlleva su participación en esta entrevista?

Su participación implica reunirse presencialmente en un lugar privado para una entrevista en la cual responderá una serie de preguntas sobre aspectos de su lugar y entorno de trabajo. Para proteger su salud y cumplir con las medidas de salubridad podrá hacer uso no mandatorio de la mascarilla. Los riesgos a este estudio son mínimos al poder sentirse incómodo(a) con alguna pregunta. De sentir alguna incomodidad usted podrá manifestarlo libremente, tomar un momento para pausar la grabación y/o podrá decidir si

¹ Documento enmendado 11 de mayo de 2023

continúa o finaliza su participación, si así lo desea. Su identidad será manejada con confidencialidad. La confidencialidad está limitada por ley siempre y cuando no exista peligro para la persona participante o terceras personas. Esta investigación no aspira a que usted tenga un beneficio directo, pero sí contribuirá en ampliar el conocimiento sobre el tema de estudio y que la investigadora pueda hacer recomendaciones a organizaciones sobre la salud ocupacional de sus empleados. Además, si usted como participante solicita o entiende que por participar en la investigación siente la necesidad de alguna ayuda psicológica podrá ser referido al Centro Universitario de Servicios y Estudios Psicológicos (CUSEP) para una evaluación inicial.

¿Qué puedo hacer para conseguir más información?

Si desea obtener más información acerca de este estudio o aclarar dudas puede comunicarse con la estudiante de la investigación Coralis Soliván a través de correo electrónico coralis.solivan@upr.edu o al (939) 325-1129. También puede comunicarse con la directora de tesis la Dra. Sara Santiago Estrada al correo electrónico sara.santiago@upr.edu o a su teléfono (787) 764-0000 Ext. 87582. Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante o una reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio, puede comunicarse con la Oficial de Cumplimiento del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, al teléfono 787-764- 0000, extensión 86773 o a cipshi.degi@upr.edu.

Si ha leído este documento y está dispuesto(a) a participar, por favor comprenda que es totalmente voluntario y que tiene absoluto derecho a retirarse en cualquier momento, sin penalidad alguna. Igualmente, está en todo su derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Asimismo, tiene derecho de obtener una copia de este documento. Su firma en el documento significa que ha decidido participar luego de haber leído y dialogado la información expuesta en esta hoja de consentimiento. No obstante, no se le obliga a mantenerse en la misma. Con su firma confirma que acepta participar en la investigación voluntariamente y que es mayor de 21 años y que ha comprendido el alcance de la investigación.

_____	_____	_____
Nombre del participante	Firma del participante	Fecha

Se ha discutido el contenido con el firmante. Se ha explicado los riesgos y beneficios del estudio.

_____	_____	_____
Nombre del investigador(a)	Firma del investigador(a)	Fecha

Anejo 4. Carta de invitación

Coralis Soliván Colón
Estudiante graduada
Departamento de Psicología
Facultad de Ciencias Sociales
Recinto de Río Piedras

14 de junio de 2023

Estimado destinatario:

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente deseo extenderle la invitación a participar en el proceso de reclutamiento de participantes para mi proyecto de investigación.

Actualmente, me encuentro en la etapa de trabajo de tesis de maestría. Esto significa que el proyecto investigativo es parte de mi formación y proceso conducente al grado académico. Este estudio es liderado por esta servidora, Coralis Soliván Colón del Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico-Río Piedras.

La investigación desea explorar cómo las prácticas de ergonomía organizacional inciden en la salud ocupacional de los empleados. Específicamente, el propósito es poder obtener información apremiante que muestre datos significativos en Puerto Rico sobre este tema. El título de la investigación es *La ergonomía organizacional y la salud ocupacional de los empleados*. Los criterios de selección de los participantes es que cumplan con lo siguiente: 1) tener 21 años o más, y 2) que presenten alguna condición y/o hayan sufrido algún daño o lesión a consecuencia del trabajo (i.e. alteraciones musculoesqueléticas, ansiedad, depresión, estrés, entre otros).

Agradecería mucho contar con su colaboración. Para contactarme o requerir más información me puede conseguir al número telefónico (939) 325-1129 o al correo electrónico coralis.solivan@upr.edu.

Cordialmente,



Coralis Soliván