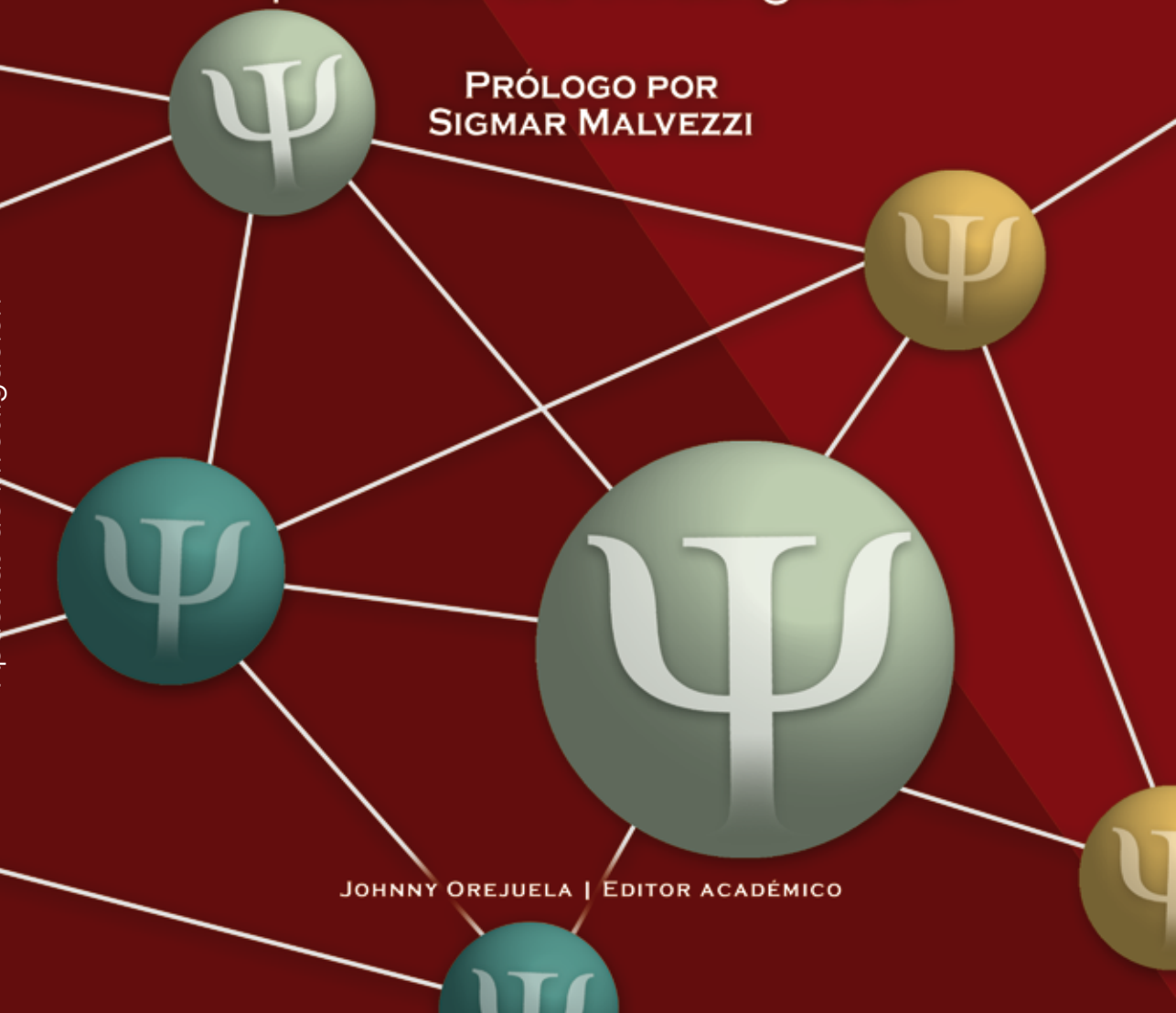
Universidad de San Buenaventura Cali

Psicología de las organizaciones y del trabajo

Apuestas de investigación

Prólogo por Sigmar Malvezzi



Johnny Orejuela | Editor académico

Psicología de las organizaciones y del trabajo.
Apuestas de investigación

Universidad de San Buenaventura Cali

Psicología de las organizaciones y del trabajo

Prólogo por:
Sigmar Malvezzi

Autores invitados

Ana Magnólia Mendes
Fernanda Souza Duarte
Luciane Kozics Reis Araujo
Marcelo Afonso Ribeiro
María Concepción Antón
Merlin Patricia Grueso
Tania García-Ramos
Maribel Báez-Lebron
Roberto Díaz-Juarbe
Sara Santiago-Estrada
Perla Shiomara del Carpio Ovando
José Luis Álvaro
Alicia Garrido Luque
Verónica Andrade
María Constanza Aguilar
Elizabeth Arismendez
Juan Javier Vesga
Lina Marcela Gil
Luis Felipe González Gutiérrez
Óscar Hernán Vargas
Mónica García
Carlos Forero
Wílner Arbey Riascos
Alejandra Melo
Claudia Marcela Neisa
Alejandro Tangarife
Lorena Godoy
Sonia Maritza Matabanchoy
Gregorio Calderón
Sonia Betancourth
Fabián Augusto Montoya
Adriana Panesso
Kewy Veruska Sarsosa
Víctor Hugo Charria
Felipe Arenas
Johnny Orejuela

Johnny Orejuela | Editor académico

Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación
Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación / Editor Johnny Javier Orejuela Gómez.--Cali : Editorial Bonaventuriana, 2014
518 p.
ISBN: 978-958-8785-31-8

1. Psicología organizacional 2. Psicología organizacional - investigaciones 3. Psicología del trabajo 4. Cambio organizacional 5. Organizaciones 6. Cultura corporativa 7. Equipos de trabajo en psicología 8. Psicología - Investigaciones I. Tít.

158.7 (D 23)
P974p

© Universidad de San Buenaventura Cali
Editorial Bonaventuriana

Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación

© Johnny Orejuela. Editor académico
Grupo de investigación: *Estéticas Urbanas y Socialidades*
Facultad de Psicología

Universidad de San Buenaventura
Colombia

© Editorial Bonaventuriana, 2014
Universidad de San Buenaventura
Dirección Editorial de Cali
Calle 117 No. 11 A 62
PBX: 57 (1) 520 02 99 - 57 (2) 318 22 00 – 488 22 22
e-mail: editorial.bonaventuriana@usbrecgen.edu.co
http:// servereditorial.usbcali.edu.co/editorial/
Colombia, Sur América

El autor es responsable del contenido de la presente obra.
Prohibida la reproducción total o parcial de este libro por cualquier medio, sin permiso escrito de la Editorial Bonaventuriana.
© Derechos reservados de la Universidad de San Buenaventura.

ISBN: 978-958-8785-31-8
Tiraje: 300 ejemplares
Cumplido el depósito legal (ley 44 de 1993, decreto 460 de 1995 y decreto 358 de 2000)

Impreso en Colombia - Printed in Colombia.
2014

Dedicatoria

A todos los trabajadores y trabajadoras que dignifican su existencia día a día a través de su trabajo.

A todas las psicólogas y psicólogos de las organizaciones y del trabajo que se preocupan diariamente por hacer del lugar del trabajo un espacio de emancipacion para los seres humanos.

A todas las investigadoras e investigadores del campo de la psicología organizacional y del trabajo (POT) que hacen de su trabajo un lugar político de resistencia a la alienación y precarización del trabajo que la burocracia estratégica quiere hacer parecer inevitable.

A todos los que han sido nuestros maestros y maestras en POT y nos han hecho sensibles a la potencialidad de la psicología en el análisis del trabajo.

A todas nuestras alumnas y alumnos quienes tienen la ambición de formarse en este campo y a la vez el desafío de engrandecer su porvenir.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad de San Buenaventura Cali y en su nombre a la Editorial Bonaventuriana, por la confianza en este proyecto y su respaldo para llevarlo a cabo.

A la doctora Carmen Elena Urrea, decana de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura Cali y al doctor Luis Merchán, director de Investigaciones, por su apoyo incondicional para el logro de esta publicación.

A Sigmar Malvezzi, distinguido profesor del Departamento de Psicología Social del Trabajo, del Instituto de Psicología de la Universidad de São Paulo, por la generosa lectura de este trabajo y su reconocimiento a la obra a través del prólogo. Antes de continuar, creemos que este es el espacio apropiado para agradecer su valiosa contribución a la formación de muchos de los psicólogos de las organizaciones y del trabajo en Colombia. Como profesor invitado en múltiples universidades, su palabra y perspectiva de análisis de la relación hombre-trabajo-contexto han tenido notable resonancia y se ha convertido en una referencia para nuestro campo en el país.

A nuestros distinguidos invitados internacionales, los colegas investigadores Ana Magnolia Mendes, Luciane Kozicz Reis Araujo y Fernanda Sousa Duarte, de la Universidad de Brasilia; Marcelo Alfonso Ribeiro, de la Universidad de São Paulo; María Concepción Antón, de la Universidad de Salamanca; Tania García, Maribel Báez, Roberto Díaz y Sara Santiago, de la Universidad de Puerto Rico; Perla Shiomara del Carpio,

de la Universidad de Guanajuato, y José Luis Álvaro y Alicia Garrido Luque, de la Universidad Complutense de Madrid. A todos ellos mil gracias por haber creído en este proyecto, aceptado participar y respaldar nuestro nodo POT a través de la socialización de sus trabajos

A todos y cada uno participantes del Nodo POT de la Red Colombiana de Investigadores en Psicología, quienes como colegas, profesores e investigadores contribuyeron con entusiasmo a través de sus trabajos para el engrandecimiento de este proyecto editorial, que hoy es un hecho para nuestra fortuna y la de generaciones venideras de psicólogos de las organizaciones y del trabajo de nuestro país.

Contenido

Prólogo 13
Por: Sigmar Malvezzi

Presentación 19
Por: Johnny Orejuela

Primera parte
Contribuciones internacionales para la inteligibilidad del campo POT 23

Escucha política y clínica del sufrimiento en el trabajo: contribuciones desde las prácticas en clínica brasileña de psicodinámica del trabajo 25
Por: Ana Magnolia Mendes, Luciane Kozicz Reis Araujo y Fernanda Sousa Duarte
Universidad de Brasilia

Problemas contemporâneos para a psicologia do trabalho e das organizações 47
Por: Marcelo Alfonso Ribeiro
Universidad de São Paulo

Actitudes hacia las relaciones de cooperación entre organizaciones: algunas reflexiones basadas en el compromiso 79
Por: María Concepción Antón y Merlin Patricia Grueso
Universidad de Salamanca y Universidad del Rosario

La nueva psicología del trabajo y las organizaciones en Puerto Rico: cuatro estudios recientes 97
Por: Tania García-Ramos, Maribel Báez-Lebron, Roberto Díaz-Juarbe, Sara Santiago-Estrada
Universidad de Puerto Rico, Río Piedras

El significado del trabajo: aproximaciones teóricas y empíricas 131
Por: Perla Shiomara del Carpio, José Luis Álvaro, Alicia Garrido
Universidad de Guanajuato y Universidad Complutense de Madrid

Segunda parte
Aproximaciones a la relación psicología-mundo del trabajo 161

La identidad de la evaluación subjetiva del trabajo: de la satisfacción al sufrimiento laboral 163
Por: Johnny Orejuela
Universidad de San Buenaventura y Universidad de São Paulo

Técnicas de análisis cualitativo en uso: exploración a través de la relación entre identidad profesional y agencia 191
Por: Verónica Andrade
Pontificia Universidad Javeriana y Universidad del Valle

Diseño y validación de un instrumento para describir la empleabilidad de los egresados de una institución de educación superior 217
Por: María Constanza Aguilar y Elizabeth Arisméndez
Universidad Santo Tomás

Evolución histórica del concepto "contrato psicológico" 243
Por: Juan Javier Vesga
Universidad de San Buenaventura y Universidad del Valle

Tercera parte
Aproximaciones a la relación psicología-mundo de las organizaciones 261

Responsabilidad Social Organizacional (RSO): de lo instrumental a lo razonable 263
Por: Lina Marcela Gil
Universidad de Antioquia y Universidad Eafit

Aportes de la simulación virtual en la comprensión de las organizaciones polifónicas 285
Por: Luis Felipe González-Gutiérrez
Universidad Santo Tomás

Anotaciones acerca de la monstruosidad como metáfora organizacional 307
Por: Óscar Hernán Vargas
Universidad Antonio Nariño

Motivación y satisfacción laboral como determinantes asociados al cambio organizacional 327
Por: Mónica García y Carlos Forero
Universidad Católica de Colombia

Contribuciones a la conceptualización de la cultura organizacional 351
Por: Wílner Arbey Riascos
Universidad de San Buenaventura y Universidad de São Paulo

Cuarta parte
Aproximaciones a la relación psicología-salud-trabajo 379

Clínicas del trabajo: un estado de la cuestión 381
Por: María Alejandra Melo y Johnny Orejuela
Universidad de San Buenaventura

Justicia organizacional como factor predisponente del estrés laboral..... 411
Por: Mónica García y María Constanza Aguilar
Universidad Santo Tomás

Variables moderadoras de la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo en personal operativo 429
Por: Claudia Neisa, Lorena Godoy y Alejandro Tangarife
Universidad El Bosque

Aproximaciones a la reflexión sobre la calidad de vida laboral 447
Por: Sonia Maritza Matabanchoy, Gregorio Calderón y Sonia Mireya Betancourt
Universidad Mariana, Universidad de Manizales y Universidad de Nariño

Estrategias de afrontamiento en una muestra de trabajadores con exposición a factores de riesgo psicosociales de una empresa manufacturera del norte del Cauca 467

Por: Fabián Augusto Montoya y Adriana María Panesso
Universidad de San Buenaventura

Factores de riesgo psicosocial intralaboral en trabajadores asistenciales de cinco clínicas nivel III de Cali, Colombia 495

Por: Kewy Veruska Sarsosa, Víctor Hugo Charria y Felipe Arenas
Pontificia Universidad Javeriana

Sobre los autores 509

Prólogo

La psicología: ciencia madura que sigue en construcción

La psicología es un campo de conocimiento en continua evolución desde sus primeros días en los laboratorios de Wundt, en 1879, y de Patrizi, en 1889 (Caroy, J., Ohayon, A. y Plas, R., 2006; Malvezzi, S., 1999). Su evolución es una respuesta a las demandas de conocimiento sobre la conducta humana y al placer por el conocimiento mismo. La calidad de su evolución le garantizó la consolidación como ciencia que investiga al ser humano en su dimensión subjetiva y comparte sus fronteras e investigaciones con otros campos del saber (Bastos y Rocha, 2007). El conocimiento consistente y profundo de las estructuras y procesos subjetivos en conexión con los comportamientos, contribuyó en la construcción de la comprensión de la sociedad, de la persona y sus relaciones y de los movimientos de ambas (Kimble, G., 1996). Habiendo iniciado su existencia dentro de los campos de la filosofía y la biología, la psicología fue expandiendo su territorio hasta abarcar todas las actividades humanas, con resultados significativos en la salud, el trabajo, la educación, la convivencia social, la solidaridad, la calidad de vida y la felicidad, tal como lo revelarán los capítulos de este libro.

Hoy, los conocimientos producidos en el terreno de la psicología están presentes en casi todos los campos del saber que estudian al ser humano en algunas de sus múltiples dimensiones. Explicar la conducta humana es una necesidad si se quieren comprender los conflictos y llevar a cabo la prevención, el desarrollo y la resolución de los problemas involucrados en los hechos y eventos de las personas. Desde comienzos de la era de la globalización, la sociedad creció velozmente en complejidades y paradojas, lo cual hizo de la explicación de los eventos y el comportamiento humanos una tarea harto difícil, dada la dinámica

de los acontecimientos y la predominancia de los flujos y redes sobre las estructuras estables. La lucha por comprender las disposiciones subjetivas dentro del mundo virtualizado de las redes y flujos, fomentó la discusión alrededor de la tercera epistemología, nombrada en los estudios culturales. El contenido de este libro revela plenamente la complejidad de la sociedad a través del estudio de los sufrimientos, las desigualdades y las injusticias, al tiempo que desnuda los infinitos recursos de los que dispone el individuo para cuidar de sí mismo como individuo y sujeto plural.

Ese cambio en el contexto, donde las personas viven, interactúan y trabajan, impactó fuertemente la psicología, complejizó las teorías, los conceptos, las metodologías y las tecnologías y demandó una lectura atenta de la revisión que Morawiski (2011) desarrolla para ayudar a la superación de la tradicional creencia de que el investigador científico tiene la opción de trabajar con metodologías cuantitativas y cualitativas. La complejidad de los eventos y del contexto dificulta la dicotomización de la investigación en esas dos vías, tradicionalmente asumidas como posibilidades de escogencia. La historia de la psicología ha ofrecido incontables evidencias de que el comportamiento y las estructuras biológicas y subjetivas que lo producen son objetos dinámicos dependientes del contexto y por ende su explicitación requiere la consideración de muchas cualidades y variables moderadoras. En consecuencia, con ese avance en la comprensión del comportamiento es difícil negar la interpretación De Jong (2010) cuando afirma que la psicología evolucionó de la construcción hacia la desconstrucción de teorías, como se puede verificar en los capítulos que componen este libro.

Al presente, la sociedad configura un territorio que crece en potencialidades y recursos, pero también en riesgos. Por fuerza de la compresión del espacio y de la tecnología que integra los hechos los individuos tienen más poder, pero la alta velocidad de los hechos producto de esa misma tecnología, hace las estructuras y trayectorias a su alrededor inestables y problemáticas para su vida, su salud y su educación. Esa mezcla de potencialidades y riesgos impacta a individuos y grupos y demanda de ellos su plena capacidad y acción para enfrentar decisiones, elaborar juicios, articular interfaces y crecer en búsqueda de realización, reciprocidad y sostenibilidad para sí mismo y para el ambiente. Fracasar en la condición de sujeto pone al individuo prisionero de un laberinto cuya salida desconoce. Él necesita descubrir el camino con su esfuerzo y sus recursos, como Ruffing (2009) concluye del análisis de la sociedad actual a partir de la crítica que Kant hace de la razón humana. Este análisis enfatiza la visión del objeto de la psicología centrado en la condición humana de adaptación, integración

y crecimiento que aparece muy claramente desarrollado en los diversos contenidos del libro.

El descubrimiento de esa relación del comportamiento con la condición de sujeto producida por la psicología, aclara más la dependencia del ser humano respecto de la construcción de sus habilidades, del esfuerzo que él aprende como recurso necesario para superar obstáculos, integrarse a sus semejantes y formar comunidades de acción que lo habiliten para crear recursos superiores a su capacidad individual. A través de la complejidad de los flujos, la sociedad actual revela –más de lo que la sociedad ingenierizada en estructuras lo hacía– que los seres humanos dependen cada vez más de los otros. La vida y la subjetividad humanas dependen de la integración comunitaria con los otros –como largamente revela la psicología social– y su vez, la vida y felicidad humanas dependen de la relación yo-otro. El hombre del siglo XXI aún no ha comprendido bien las paradojas de la modernidad que le ofrecen ayuda y lo amenazan; que lo ponen dependiente del otro y tan cercado por herramientas poderosas. Los análisis de las causas de los problemas humanos que llenan el contenido de este libro ofrecen pistas para la comprensión de las paradojas que complejizan la vida en el siglo XXI.

El avance de la psicología en la explicación de la interface entre los individuos y el mundo –como consta en el contenido de este libro–, surge como herramienta efectiva para mostrar a cada individuo quién es y su responsabilidad sobre sí mismo y sobre los otros en el presente y en el futuro. La amplia diversidad de paradigmas y metodologías de la psicología tejió un hilo común con la autonomía y la libertad humanas, construidas en integración con el dominio de la naturaleza a través de la utilización de la propia naturaleza bajo la forma de la tecnología. Tal como Malvezzi (2014) describe, la capacidad del hombre para realizar sus sueños resultó del aprendizaje de su integración con la tecnología. Este aprendizaje dejar ver toda la problemática de las estructuras humanas, como están descritas en los capítulos de este libro. La complejidad de esa construcción revela, igualmente, la diferenciación de las capacidades de la persona (observación, reflexión, interlocución con los otros, capacidad de juicio y acción) que constituyen las herramientas básicas de la vida y de su sostenibilidad. Tales herramientas las poseemos todos desde el nacimiento, aunque limitadas en el inicio en dos simple habilidades: la memoria y la imaginación, ambas diferenciadas, a lo largo del tiempo, en competencias complejas a partir de la acción que poco a poco puede ser autodirigida por la plena realización de la condición de sujeto.

La psicología fue desarrollada como ciencia para explicar el comportamiento y la subjetividad a partir de las trayectorias de los individuos. En este libro se aprende

a observar cómo esas trayectorias pueden ser enriquecidas para hacerlos crecer, realizarse y ser felices, mediante la superación de obstáculos que muchas veces son creados por ellos mismos. Desde los métodos terapéuticos primitivos, como la aplicación de la disciplina y de las técnicas de gestión, como el autoritarismo ingenierizado, hasta las metodologías de participación de los individuos en el control de la propia salud y los equipos autodirigidos de gestión de la producción, se desdobla la propia historia de la psicología. La psicología amplió el objeto y los métodos de los laboratorios, consultorios y plantas industriales merced a la absorción de conceptos y técnicas de otras ciencias y se ha interesado por todos los problemas que tienen origen en las estructuras biológicas y subjetivas. En el análisis de muchos eventos y en la búsqueda de soluciones, no siempre es fácil delimitar el territorio de la psicología y diferenciarlo de otros campos del saber, como ocurre con el estudio del sufrimiento en el trabajo tratado en varias oportunidades en este volumen desde diferentes perspectivas. La relación entre la psicología y otras ciencias es una relación de fraternidad y de intereses mutuos, de tal forma que se reconoce que juntas pueden ampliar su potencialidad de investigación de la persona y de la sociedad. Esta conclusión podría ser uno de los corolarios del contenido de este libro. Aunque es una obra dedicada al campo de la psicología, el texto revela los muchos puntos que esta ciencia comparte con otras disciplinas. Es importante reconocer las propias limitaciones, sobre todo cuando se trata de una ciencia.

Este libro fue elaborado para enseñar psicología de modo amplio, agradable, ético, motivador y científico. No se pretende representar la psicología en su totalidad, pero sí demostrar la madurez de una ciencia que persiguió su misión de enfrentar los problemas humanos en todos los lugares y circunstancias. Su lectura enriquece tanto desde el punto de vista metodológico como teórico-conceptual y puede ser leído tanto por psicólogos como por otros profesionales y personas motivadas por el saber respecto del campo de la psicología de las organizaciones y del trabajo (POT). Su lectura revela el potencial de avance de la psicología en Iberoamérica, en general, y en Colombia en particular, a partir de las múltiples cuestiones que este levanta a la vez que comunica las dificultades de su esclarecimiento. El libro revela que la psicología tiene una tarea casi eterna y está preparada para enfrentar futuros desafíos que cuestionarán sus caminos y descubrimientos.

La lectura de este libro generó en quien esto escribe, la sensación de escucha de la historia de la psicología. Produce sentido para tantos problemas y condiciones humanas, que su lectura es una forma de *storytelling*. Boje (2014) considera

que el *storytelling*[1] es la ocupación más antigua del mundo y como tal fue una fuerza que movió la sociedad. La función del *storytelling* fue generar y transmitir sentido para los hechos y el mundo. El sentido fue transformado en fuerza de cambios. Los distintos temas aquí tratados crean y comunican sentido para el ser humano, sus comportamientos y sus problemas. La sociedad necesita de esa comprensión. La vida es un misterio que puede ser develado como lo fue el secreto de *Turandot*, en la ópera de Puccini. Su lectura será igualmente una forma de *storytelling* para muchas personas ávidas de conocer al ser humano y sus comportamientos en la escena actual de las organizaciones del trabajo.

Sigmar Malvezzi, PhD
Professor e pesquisador científico
Fundação Dom Cabral e Instituto de Psicología, USP
São Paulo, Brasil
Septiembre de 2014

Bibliografía

– BASTOS, A. ROCHA, N. (2007). *Psicologia, novas direções no diálogo com outros campos do saber*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

– BOJE, David M (2014). *Storytelling Organizational Practices*. London, Routledge.

– CAROY, J., OHAYON, A. y PLAS, R. (2006). *Histoire de la Psychologie en France*. Paris: La Découverte.

– DE JONG, H. (2010). "From theory construction to deconstruction: the many modalities of theorizing in Psychology. In *Theory & Psychology, 20*(6), pp. 745-763.

– KIMBLE, G. (1996). *Psychology the hope of a science*. Cambridge: MIT Press.

– MALVEZZI, S. (2014). "The history of Training". In: Krieger, K., J. Passmore, N. Santos & S. Malvezzi. *The Wiley Handbook of The Psychology of Training, Development and Performance Improvement.* London, Wiley Blackwell.

– MALVEZZI, S. (1999). Psicologia Organizacional: da Administração científica à globalização, uma história de desafios. In. Machado, C.G., M. Melo, V. Franco & N. Santos. *Interfaces da Psicologia.* Évora, Departamento de Pedagogia.

1. Contador de historias, cuentero, narrador oral.

– MORAWISKI, J. (2011). "Our debates: finding, fixing and enacting reality". In *Theory & Psychology, 21*(2), pp. 260-274.

– RUFFING, M. (2009). "L'Homme comme Expressión de L'Inconditionnel dans la Nature". En *Transformação*, São Paulo, 32(1), pp. 37-53.

Presentación

El nodo *Psicología Organizacional y del Trabajo (POT) de la Red Colombiana de Investigadores en Psicología* se complace en presentar a la comunidad académica nacional e internacional el presente volumen intitulado *Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación,* fruto del esfuerzo de investigadores del campo POT que participaron con entusiasmo y compromiso para contribuir al mayor desarrollo de la psicología a través de este proyecto editorial.

Hay motivos suficientes que nos llenan de alegría por esta publicación como avance académico: la cantidad y calidad de los trabajos presentados, las valiosas contribuciones de académicos prestigiosos del ámbito internacional que nos respaldan con su trabajo, la participación de investigadores de múltiples universidades del país y variedad de enfoques conceptuales y de formas de abordaje metodológico que reflejan una pluralidad de objetos y métodos, asociada a una visión común de construcción del conocimiento científico en el pluricampo de la POT, para parafrasear al epistemólogo Gastón Granger (1920).

El trabajo en red comporta un saber-hacer con lo paradójico y sortear una serie de obstáculos: distancia real entre los actores; fragilidad de los vínculos derivada de la virtualización de los sujetos en interacción; imposibilidad de controlar las condiciones de intercambio; compresión del espacio-tiempo cifrada en lo corto de los horizontes de tiempo de los proyectos, el acercamiento de múltiples latitudes y la emergencia, fugacidad e intensidad de los encuentros virtuales; rápida desaparición de los proyectos y la inestabilidad participativa de los integrantes; anhelo de que participen muchos frente a la imposibilidad real de que participen todos debido a la intensidad de sus muchos compromisos derivados de sus participaciones en múltiples proyectos simultáneos; dificultad para controlar el tiempo de respuesta ante las demandadas que imponen las tareas; ambigüedad y poca estructuración de las tareas de coordinación; ejercicio del poder donde no existen jefes y todos somos pares, entre otros.

Pero también el trabajo en red posibilita intercambiar de manera rápida cada vez que sea necesario y posible; compartir casi que infinitamente información estratégica; coordinar la colaboración de personas separadas por miles de kilómetros a costos mínimos; recibir la contribución de muchos que quizá nunca se vean entre sí, pero sienten que aportan a un proyecto común; democratizar las oportunidades de participación y un gran etcétera. En mi función de editor académico encargado, estoy convencido de que como nodo hemos sabido superar las dificultades, apalancarnos en las potencialidades que ofrece este tipo de trabajo, tener la paciencia necesaria y participar con la solidaridad y el entusiasmo precisos como para que nos sintamos sanamente satisfechos y orgullosos de poder sacar a luz este aporte académico al campo de la POT en Colombia.

El libro, como otros que se han gestado en la *Red Colombiana de Investigadores en Psicología*, tiene como propósito fundamental fortalecer las acciones colaborativas dentro de la red como comunidad académica y contribuir a la transmisión y difusión de las investigaciones desarrolladas en el amplio y heterogéneo campo de la psicología de las organizaciones y del trabajo. De esta manera, la comunidad profesional y académica del país podrá encontrar reflexiones que, sin duda, contribuirán a iluminar un camino plagado de inquietudes que el quehacer cotidiano de la psicología como ciencia y profesión genera. Sobra decir que es también nuestro público la comunidad estudiantil, la cual hallará en los trabajos aquí agrupados un cuerpo importante de razonamientos y abordajes empíricos que le permitirán representarse mejor el ámbito de la POT y la situación general de los trabajadores del país e Iberoamérica, en relación con las dimensiones psicológicas implicadas en las dinámicas actuales que organizan el campo sociolaboral y la relación que construyen los sujetos con el trabajo.

El título escogido responde al interés de ofrecer una cobertura suficientemente amplia en la cual cupiesen las múltiples contribuciones de investigadores nacionales e internacionales, dadas las complejas y heterogéneas formas de abordar los múltiples temas agrupados en categorías relativamente homogéneas que son los cuatro grandes apartados. Vale la pena resaltar que el presente volumen ha sido revisado por el profesor Sigmar Malvezzi de la Universidad de São Paulo, un intelectual muy cercano a nuestro nodo POT, a quien le agradecemos su diligente trabajo y el respaldo a este proyecto editorial, hoy materializado en este libro dirigido a la comunidad de psicólogos, profesionales de la gestión e investigadores del país y de Iberoamérica en general. Con ello, esperamos contribuir al debate académico, a la reflexión sobre las posibilidades de intervención a partir de la psicología organizacional y del trabajo y al conocimiento de las muchas facetas de la subjetividad implicadas en el mundo laboral contemporáneo

La estructura del presente libro está pautada en cuatro grandes apartados que sirvieron como categorías sombrilla que permitieron agrupar las múltiples aportaciones en ejes que reflejan la multiplicidad de nuestro campo. Así, se dio un lugar especial a las contribuciones internaciones con las que se abre el volumen, después se ubicaron los aportes relacionados con la psicología del trabajo, luego los aportes más centrados en la psicología de las organizaciones y, finalmente, los trabajos centrados en los aspectos relacionados con la interface organizaciones de trabajo y salud.

El primer apartado, denominado *Contribuciones internacionales para la inteligibilidad del campo POT* engloba las contribuciones diligentes de investigadores de Iberoamérica. Como se puede constatar en la tabla de contenido, en este apartado se encuentran trabajos relacionados con la clínica del sufrimiento en el trabajo, los desafíos contemporáneos para la psicología del trabajo y las organizaciones, las relaciones de cooperación interorganizacional, la apuesta por una psicología crítica del trabajo y el significado del trabajo.

El segundo apartado denominado *Aproximaciones a las relaciones entre psicología-mundo del trabajo* incluye los aportes relacionados con las técnicas de análisis cualitativos para la exploración de la relación entre identidad profesional y agencia, el diseño y validación de un instrumento para describir la empleabilidad, la evolución histórica del concepto contrato psicológico y la evaluación subjetiva del trabajo en términos de satisfacción y sufrimiento laboral.

El tercer apartado *Aproximaciones a la relación psicología-mundo de las organizaciones* cubre temáticas variadas relacionadas con la psicología organizacional tales como: la responsabilidad social organizacional, los aportes de la simulación virtual a la comprensión de las organizaciones, la monstruosidad como metáfora organizacional, la motivación y satisfacción laboral como determinantes asociados al cambio organizacional y la cultura organizacional.

El cuarto apartado denominado *Aproximaciones a la relación psicología-trabajo-salud*, es inaugurado con una aproximación al estado del arte en la investigación sobre la relación sujeto-trabajo desde la perspectiva de las *Clínicas del trabajo*. En seguida, se presentan discusiones alrededor de la justicia organizacional como factor predisponente del estrés, las variables moderadoras de la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo en personal operativo, la reflexión sobre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de sectores asistenciales y manufactureros.

Cabe resaltar que respecto de este último tópico relacionado con la relación trabajo-subjetividad-salud, es la primera vez que en el país se presentan discusiones en torno a él, a diferencia de Francia y Brasil donde estos debates cuentan con una larga tradición alrededor del campo subdisciplinar *Clínicas del trabajo*, un programa de investigación clínico-teórico que aborda desde una perspectiva clínico-crítica los problemas relacionados con las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo, la actividad como evidencia de la presencia de la subjetividad en el trabajo como moderadora de la capacidad de acción y agencia del sujeto trabajador, así como la eficacia de la intervención de la subjetividad en el *trabajo real* (actividad) para superar lo *real del trabajo* (pérdida de control de las situaciones de trabajo). De esta manera, creemos que parte del valor de este volumen radica en la presentación de este campo de investigación e intervención novedoso para nosotros y para la comunidad académica y profesional del país. Es más que una buena señal que la profesora Ana Magnolia Mendes, destacadísima investigadora brasilera y pionera en este campo en Latinoamérica, haya aceptado participar en este proyecto y presentarnos sus reflexiones más actuales acerca del valor político y emancipador de la escucha clínica del sufrimiento en el trabajo. Hecho que refrenda el profesor Marcelo Ribeiro, al ubicar en el horizonte de los desafíos para POT el trabajo alrededor del estudio y la intervención sobre el sufrimiento subjetivo experimentado por muchos hombres y mujeres que enfrentan la escena del trabajo hoy, lo que nos reta a hacer una integración entre las ciencias de la gestión y las ciencias del trabajo, como bien él lo señala.

Johnny Javier Orejuela, PhD.
Editor académico.
Valencia, España. Noviembre de 2013

Primera parte

Contribuciones internacionales para la inteligibilidad del campo POT

Escucha política y clínica del sufrimiento en el trabajo: contribuciones desde las prácticas en clínica brasileña de psicodinámica del trabajo

Ana Magnolia Mendes, Luciane Kozicz Reis Araujo, Fernanda Sousa Duarte
Universidad de Brasilia

La construcción de la psicodinámica y clínica del trabajo en Brasil tiene sus comienzos en los años noventa. Durante la primera década se desarrolló paralelamente y alineada con los estudios de la escuela francesa dejouriana y a partir de 2007 experimenta alteraciones, profundizaciones y ampliaciones en función de la expansión de las pesquisas empíricas en el contexto brasileño y de la formación de nuevos doctores, magísteres y especialistas, principalmente cuando se crearon los primeros laboratorios en la Universidad de Brasilia y en la Universidad Federal del Río Grande del Sur. Este desarrollo trajo consigo diversas contribuciones de investigadores de las regiones norte, sur y centro-oeste vinculados a la psicología del trabajo, en cuanto al uso de la teoría y del método y ha delineado una trayectoria teórico-metodológica diferenciada de la escuela francesa que ha abierto un espacio para una clínica brasileña de psicodinámica del trabajo.

Para los fines de este capítulo, la discusión se centrará en las experiencias de nuestro laboratorio ligadas al psicoanálisis antropológico lacaniano y a la crí-

tica social para profundizar la escucha política y la clínica del sufrimiento en el trabajo.

El contexto brasileño de las prácticas clínicas en psicodinámica del trabajo

Antes de presentar la conducción de las prácticas clínicas, vale la pena hacer una breve discusión sobre el contexto en el que estas han sido efectuadas. El escenario en Brasil se caracteriza por la diversidad no solo de formaciones de los profesionales implicados, sino también de la realidad de acción de esos pesquisadores, marcada por discusiones que abarcan el sufrimiento y las estrategias defensivas utilizadas en el trabajo. Tal énfasis en el sufrimiento en detrimento del placer, puede ser atribuido a la carencia de espacios para hablar de aquel y a las lagunas en la teoría del placer, poco desarrollada en la psicodinámica del trabajo. Se cuestiona el espacio para hablar del sufrimiento, marcado por una cultura de la resiliencia que se refleja en un trabajador sometido y conforme con la precarización, que lucha por la sobrevivencia de modo resignado sin utilizar estrategias colectivas y políticas que transformen la realidad de su precario trabajo. Es evidente que a pesar de que la mayoría parece corresponder a esta imagen, esta condición alienante y alienada no se aplica uniformemente a todos los trabajadores, puesto que hay una contracultura que se le opone a través de movimientos de resistencia históricamente construidos en el país.

Bajo esta perspectiva, se puede comprender el interés de los investigadores que se vuelcan a visibilizar el sufrimiento en el trabajo a través de sus investigaciones e intervenciones, las cuales fructifican en una teoría que da voz y peso al sufrimiento vivido en los contextos de trabajo. Los estudios en psicodinámica del trabajo en Brasil han volcado su atención al problema del sufrimiento, lo que destaca la necesidad de reiterar la importancia de este concepto para que no sea callado y en cambio sí apropiado por todos a fin de que la movilización subjetiva pueda ser viabilizada.

Esas cuestiones culturales atraviesan la formación de los profesionales involucrados más allá de sus historias personales y sus contextos de actuación. Incluso en Brasil, la psicodinámica del trabajo está marcada por la participación de psicólogos quienes la diseminaron, lo que puede esclarecer los destinos que se ha trazado como teoría y método y justifica el interés creciente por la escucha clínica del sufrimiento del trabajador.

En los últimos años, diversas categorías profesionales se centraron en clínica del trabajo y de la acción, tanto la recomendada por Dejours como la desarrollada con ajustes y adaptaciones en el método en Brasil. Se destacan los estudios con guardias municipales (Baierle y Merlo, 2008; Castro y Merlo, 2011), trabajadores integrantes del área de la salud (Lancman, Ghirard, Castro y Tuacek 2009), bancarios enfermos por LER/Dort (Santos Junior, Mendes y Araujo, 2009), profesionales de enfermería (Traesel y Merlo, 2009, 2011), miembros del consejo (Castro, Toledo y Andery, 2010), educadores y cuidadores sociales (Bottega y Merlo, 2010; Lima, 2012), profesionales de gestión de personas de una organización pública (Gomes, Lima y Mendes, 2011), servidores públicos de los juzgados penales de la Corte de Justicia del Amazonas (Garcia, 2011), mujeres trabajadoras (Martins y Mendes, 2012), oficiales de justicia (Merlo, Dornelles, Bottega y Trentini, 2012), servidores de la Unidad de Operaciones Aéreas del Detran-DF (Medeiros, 2012), profesionales de odontología de un servicio ambulatorio universitario (Ferreira, 2013), servidores de una agencia reguladora (Silva y Mendes, 2012) y taquígrafos parlamentarios (Mendes, Alves y França, 2012).

A partir de estas prácticas y de las observaciones y supervisiones, se percibe la reinstrumentalización del método de la clínica en psicodinámica del trabajo en el contexto brasileño. Esta clínica construida con base en los datos empíricos, profundiza la implicación afectiva en los colectivos de pesquisa y de supervisión como instrumento fundamental para una escucha clínica analítica del sufrimiento, exigiendo así un deslizamiento del investigador-clínico hacia el clínico-investigador. Esta perspectiva requiere una proximidad mayor con el psicoanálisis, lo que trae como consecuencia la explicitación de las diferencias entre este y otros modos de escucha preconizadas por diferentes abordajes de las ciencias humanas y sociales. Así, caminos metodológicos diferentes para la escucha del sufrimiento son posibles, de los cuales los más fundamentales para cualificar tal escucha son la filiación teórica con la que el método se vincula, los presupuestos y la teoría que rigen las interpretaciones y el proceso de elaboración-perlaboración en el espacio de discusión y deliberación sobre el sufrimiento en el trabajo.

En esta dirección, la clínica psicodinámica del trabajo asume facetas particulares. Se centra en la acción o praxis de lo inesperado e irrumpe en el camino que va a ser recorrido. Este desafío frente a lo real es, sobre todo, afectivo. Inicialmente se siente, porque en ese hiato las defensas aún no están operando. En esta brecha surge la falta, condición fundamental para hacer surgir el deseo. El proceso clínico comienza en esa carencia inscrita en el habla y en la búsqueda

por parte de los involucrados en el trabajo de que la palabra tome forma, para que una vez nombrada ejerza la acción sobre la actividad o de que algo que se dice respecto del contexto en el que los sujetos se encuentran pueda ser revelado, explorado. Esa ansiedad generaría una demanda que para el clínico del trabajo es la representación accesible y analizable del deseo.

Una nueva demanda de acoger trabajadores atacados por patologías del trabajo, enfermos o en vías de enfermar surgió en las prácticas brasileñas. A diferencia de lo propuesto por Dejours (1987), la demanda marca el inicio del proceso, debe ser espontánea, partir del colectivo trabajo (trabajadores de un mismo lugar) hacia el investigador y ser constantemente explorada y reconstruida. Este requisito implica el desarrollo de la práctica clínica con trabajadores en condiciones de formular la demanda espontáneamente y sometidos a la misma organización de trabajo, lo que no es posible cuando estos ya están enfermos y son de diferentes lugares de trabajo.

Estas prácticas fueron desarrolladas como clínica de las patologías. Se hizo una intervención con sindicalistas y funcionarios públicos federales que mapeaban en sus categorías alarmantes cifras de enfermedad. El enfoque en estos grupos fue el fortalecimiento del colectivo de una misma categoría profesional para que pudiesen salir de la "cárcel" y de la mano con lo social encontrar fuerzas para transmutar a un nuevo lugar. Trabajadores que no consiguieron pertenecer a ese espacio fueron movilizados a un nuevo lugar para efectuar un acompañamiento terapéutico individual.

El trabajo desarrollado en la clínica de las patologías se presta a un amplio campo de investigación. El camino recorrido hacia la enfermedad descrito en las experiencias, pone en escena vivencias de soledad, falta de pertenencia, impotencia para lidiar con los demás y congelamiento frente a lo real. Ese inmovilismo fruto del fracaso, refuerza en los trabajadores la pulsión de muerte con todas las gratificaciones secundarias subyacentes: jubilaciones precoces, readaptaciones y licencias médicas, entre otras. En este sentido, el sufrimiento es la forma para mostrar lo que no puede permanecer oculto y no consiguió ser simbolizado.

La teoría y la metodología aplicada en los distintos contextos, propiciarían la realización de una clínica psicodinámica del trabajo de cuño brasileño, en particular en el laboratorio de psicodinámica y clínica del trabajo de la Universidad de Brasilia. Se resalta que esta clínica como cualquier otra, no es acabada sino cambiante y está sujeta a innovaciones y adaptaciones de acuerdo con los contextos culturales e institucionales donde es practicada.

Dispositivos para la escucha política y clínica del sufrimiento

¿Qué falta esclarecer, sistematizar y profundizar en la clínica psicodinámica del trabajo como método? La clínica es un camino para un conocimiento emancipador. La acción del habla y la perspectiva de construcción colectiva de las reglas del oficio y de convivencia son condiciones inexorables para la autonomía del sujeto y para las transformaciones sociales. ¿Qué especificidades son necesarias para garantizar la identidad de la clínica como investigación y la acción para el sujeto, el colectivo, la organización y la sociedad? O sea, ¿cómo hacer valer su potencia política? Ciertamente no tenemos la intención de elaborar un manual. La clínica en sí misma es una construcción inacabada, provisional. El propósito es contribuir con algunas sistematizaciones para aquellos que desean hacer la clínica y proporcionar referencias como puntos de partida para el inicio del trayecto.

Los principios y las especificidades de la clínica psicodinámica exigen una cualificación teórico-metodológica que ligue las teorías del sujeto y de lo social con una conducción centrada en la escucha del otro. La escucha del sufrimiento derivado de las relaciones de trabajo, requiere que el clínico escuche lo no dicho, lo oculto, lo callado para descubrir lo que se esconde tras la cortina y construir estrategias para resignificar el sufrimiento, atribuir un nuevo sentido al trabajo y en consecuencia, abrir espacios para las acciones sobre la organización del trabajo.

Por lo tanto, si no hubiese una escucha clínica, la escucha del sufrimiento puede transformarse en una experiencia equivalente a un grupo focal, de discusión o en entrevistas grupales en las que la relación entre lo manifiesto y lo latente y entre investigador e investigado no se profundice. La escucha puede tornarse una experiencia racional, objetiva y cognitiva al privilegiar el pensar disociado del afecto, incluso si el sufrimiento es el foco de la discusión. La queja, la reclamación o la denuncia no equivalen a la experiencia del sufrimiento. La angustia, el miedo y la inseguridad constituyentes de ese sufrir pueden ser ocultados en un discurso manifiesto sobre el malestar en el trabajo.

Se proponen como dispositivos el análisis de la demanda, la elaboración y perlaboración, la transferencia, la interpretación, la restitución y la deliberación, las estrategias para el registro y análisis de datos, la formación clínica, la supervisión y la evaluación. Se organizan de forma continua e interdependientes y no en el formato de fases o pasos cronológicos; pueden estar presentes a lo largo de la

práctica clínica de forma simultánea. Fueron publicados por Mendes y Araujo (2012), algunos se mantienen fieles a la publicación anterior y otros fueron reescritos y actualizados según los resultados de prácticas clínicas actualmente desarrolladas en nuestro laboratorio.

Antes de presentarlos, es necesario aclarar algunas condiciones generales para definir la operacionalización de la clínica: el lugar o local, los participantes (en el caso de que sea un grupo) y el motivo de solicitud del servicio de búsqueda. Los encuentros deben ser semanales para que no se rompa la continuidad, favorecer el establecimiento de vínculos y la transferencia entre los participantes.

En esta primera etapa, es necesario que el clínico haga entrevistas si la demanda es individual, y reuniones formales e informales, charlas de sensibilización y observaciones cuando se trata de un colectivo. En este último caso, el número de sesiones puede variar de según se vaya aclarando la demanda y los participantes se apropien de su deseo y sus destinos en relación al sufrimiento en el trabajo. En los estudios citados, este número varía entre diez y quince sesiones. Se parte del hecho de que no es posible identificar el número de sesiones por anticipado, sino que este se da según la dinámica misma que se produce en el colectivo. Es necesario reconocer el momento de finalizar a pesar de que se sabe que la clínica será siempre provisional. Ese final debe respetar los límites entre la clínica del trabajo y la clínica del sujeto para que no se convierta en psicoterapia, y reconocer y respetar el límite entre la racionalidad técnica y la movilización de afectos a fin de que no se transmute en un grupo focal.

En la modalidad individual debe tenerse el mismo cuidado y no sobrepasar el período de un año. Estos direccionamientos deben ser discutidos y definidos en el colectivo de supervisión, el cual debe ser instituido cuando el trabajador o el colectivo comiencen las sesiones. También se recomienda analizar los documentos (si los hay) y las observaciones iniciales para planear la conducción de las sesiones.

Al comienzo del proceso, el clínico-investigador presentará la propuesta de trabajo a los involucrados y dejará en claro que están en cuestión las intersubjetividades, las cuales serán trabajadas en ese espacio así como sus relaciones con el trabajo. La palabra será el instrumento conductor de ese proceso; se debe pactar con el grupo el carácter ético de tal trabajo clínico

Análisis de la demanda

La demanda inicial puede ser de un trabajador, un grupo de trabajadores de una institución o de los investigadores. Podría desarrollarse en los sindicatos, instituciones públicas y privadas, en organizaciones gubernamentales relacionadas con políticas de salud pública, centros médicos de consulta externa, en hospitales y clínicas universitarios o en cualquier otro contexto en el que haya una petición de escuchar el sufrimiento relacionado con el trabajo.

Esta demanda debe ser profundizada y tener inicio en la discusión de las dimensiones que implican la necesidad, la queja, los síntomas y el deseo, las cuales se mantendrán en el análisis de toda la práctica clínica. Ello porque se parte del presupuesto de que la demanda nunca será satisfecha y está más allá del objeto de la necesidad, toda vez que se articula al deseo. Es decir, cuanto más la demanda se desarrolla más vacío se experimenta, dado que el deseo se constituye en la falta. Es en esta perspectiva que la clínica debe considerar la demanda.

El clínico debe estar atento para distinguir la demanda institucional de la demanda del colectivo de pesquisa. El desencuentro que subyace a los deseos que trae implícito el pedido, puede constituirse en un obstaculizador de la movilización del colectivo de trabajo. Los límites del deseo –que traen en su constitución la falta– deben ser esclarecidos y apropiados por el trabajador, el colectivo y los responsables de la demanda cuando sea institucional.

Estos presupuestos están fundamentados en las consideraciones de Freud (1987) en *La iniciación del tratamiento*, texto en el que afirma que la demanda es el inicio del análisis y que trae en sí un deseo inconsciente. No se trata de algo para ser realizado, pero sí de una falta nunca colmada. En este sentido, una demanda nunca será satisfecha.

En este sentido, el concepto de demanda para Lacan (1981) es un importante fundamento. El hombre desea porque la satisfacción de sus necesidades vitales pasan por la apelación al gran Otro, lo que transforma el deseo en demanda de amor, que encubre la demanda pulsional sea esta de vida o muerte. La demanda es un esfuerzo para significar el deseo del objeto imposible que está más allá del objeto de la necesidad.

Esta idea se fortalece en el concepto de goce de Lacan, que justifica que muchos trabajadores se mantengan en la queja y en el síntoma a lo largo de la práctica clínica. El síntoma tiene un papel en la economía del goce, ocurre una neurotización y con ella un apego al sufrimiento, ya que a causa de él el sujeto busca

mantener el lazo social. Estas dimensiones necesitan ser simbolizadas por medio de la palabra y el proceso de elaboración de la demanda. Sin embargo, esta elaboración genera resistencias por miedo de los sujetos a perder sus identificaciones y entrar en el vacío inevitable de la falta y usan la repetición (queja) como una manera de mantener esta resistencia. He aquí la importancia de hacer el análisis de la demanda articulada al síntoma, a la queja y a la necesidad, dimensiones más visibles en el discurso de los sujetos que deben ser develadas por el trabajo conjunto de los clínicos-investigadores, trabajadores y supervisores.

De este modo, el clínico debe explicitar los riesgos del habla y de la escucha: no existe salvación. No se pueden obtener respuestas a las hipótesis preformuladas o no se encuentra todo aquello que se esperaba sino otra cosa con efecto inesperado, que puede llevar a la desestabilización de los involucrados en la práctica clínica y a la ruptura de los mecanismos de adaptación a las situaciones del trabajo. La propia idea de éxito es, tal vez, contradictoria con relación con la experiencia clínica psicodinámica del trabajo.

Por último, en el proceso de análisis de la demanda es importante considerar la problemática de las contradicciones sociales e institucionales. La demanda siempre será un proceso de negociación y establecimiento de compromisos entre los trabajadores y los clínicos-investigadores. Exige un tiempo para ser construida, deconstruida y reconstruida

La elaboración y la perlaboración

La elaboración y perlaboración son discutidas por Freud (1996) en *Recordar, repetir* y *elaborar.* La asociación libre permite descubrir lo que se dejaba de recordar. Existe un trabajo para hacer frente a las resistencias de descubrir lo que no se recuerda, de tener acceso a lo oculto. Freud ejemplifica esta situación en frases como: “siempre lo supe, solo que nunca pensé en eso” y “ser recordado algo que nunca podría haber sido olvidado, porque nunca fue notado, nunca fui consciente”. En el fondo, afirma que no se recuerda cosa alguna de lo que se ha olvidado, mas se repite lo que no puede ser recordado. Da el ejemplo de alguien que fue crítico de la figura de autoridad de los padres, pero repite este comportamiento en sus relaciones sociales.

En este sentido, la compulsión a la repetición es una manera de recordar. Se repite en lugar de recordar y se hace bajo condiciones de resistencia. La perlaboración es un trabajo largo. El hecho de darle un nombre a la resistencia por medio de una interpretación no garantiza su eliminación inmediata. Se debe

tener tiempo para conocer mejor la resistencia y elaborarla para superarla y esto se da por la continuación del análisis.

En el caso del clínico del trabajo, ese proceso ocurre cuando la reintegración es propiciada por el sujeto y su historia en el trabajo; esto es, en una dimensión que trasciende los límites individuales. A medida que el trabajador habla, rememora los acontecimientos traducidos en su malestar, se comunica con lo vivido y reconstruye un significado que antes era visto en recuerdos con manifestaciones sintomáticas y paralizaciones en la acción. De esa forma, el trabajador sale del recordar para reescribir una historia. Las defensas construidas, las negaciones y las inhibiciones surgen como un material para una pesquisa orientada a la realización de la verdad del sujeto como la concreción de una dimensión propia que debe ser destacada de la propia la noción de la realidad.

La habilidad del profesional en ese contexto, estriba en movilizar a los miembros y apuntar a los discursos yuxtapuestos que se recubren entre sí como un archivo muerto y actuar en la resistencia de lo que es necesario ser manifestado.

La resistencia en las experiencias puede ser observada en el rechazo absoluto de los sujetos de entrar en contacto con la situación generadora del sufrimiento. Lo que se buscó en este sentido fue una lectura de lo real desde la perspectiva de la clínica psicoanalítica lacaniana: "lo real traducido como aquello que no puede ser totalmente simbolizado en el habla o en la escritura y, por consecuencia, no cesa de no escribirse" (Chemana y Vandermersch, 2005).

Al nominar, nombrar, poner en palabras (significantes) los síntomas, se pueden disminuir las resistencias y profundizar el sentido del discurso proferido. La resistencia se convierte así en un aliado a medida que emana de aquello que está por revelarse y señala lo que debe ser investigado. En ese espacio surge (o no) la transferencia entre los miembros del grupo que consiste en reencontrar una relación que se presenta en formas vividas y en comportamientos. Posibilitar el desequilibrio de un discurso coherente y racional te hace aprender.

El clínico del trabajo es un agente externo que reconstituirá el equilibrio. Su escucha es un cuidado para que la palabra circule, posibilitando la expresión sintomática, una forma de vida. El dolor del sujeto adquiere otras formas cuando es acogido.

El acogimiento es un espacio privilegiado donde la aceptación de las diferencias restaura el significado y el investimento y permite un vislumbre estructurante constitutivo de una existencia. Por lo tanto, ese medio debe propiciar que el

trabajador "hable su discurso" y develando sus secretos y mitos. Es un momento de elección que posibilita una reintegración de la historia del trabajador, lo que requiere una situación de aprehensión dinámica de la situación tanto en términos de conflictos como de investimentos y resistencias.

En contradicción con el paradigma del éxito, la clínica no tiene como objetivo la conservación del narcisismo ni una solución lista. Por el contrario, se refiere a la coexistencia de contracorrientes ya que el deseo es ambivalente. Lo importante es auxiliar a los trabajadores para que "digieran las enzimas", aquellas que cuando están paralizadas se manifiestan en depresión, síndrome de pánico y presión arterial alta, entre otros

La transferencia

La transferencia favorece la circulación del afecto que se constituye por la nominación del otro, que ocurre a menudo en las relaciones profesionales, amorosas o sociales. Es a través de ella que el sujeto se siente confiado, y habla, descubre y comprende lo que está sucediéndole. Freud postula que la transferencia no es más que un fragmento de la repetición y que "la repetición es la transferencia del pasado olvidado sobre todos los ámbitos de la situación actual".

Como Chemana y Vandermersch (2005), la transferencia se produce en el *encuadre analítico*, con un vínculo que se establece entre el paciente y el analista, la actualización de los significantes que sustentaban sus pedidos de amor en la infancia.

En la clínica del trabajo, la transferencia se da cuando los participantes admiten lo que pasa, a diferencia de una postura omnipotente o en situaciones de seducción. Por lo tanto, corresponde al clínico acoger el habla y los gestos como algo soportable de modo que se instaure el afecto en el lenguaje. Junto al sujeto o los grupos, el clínico nominaría el afecto; o sea, introduciría las palabras que hablan de ese sentimiento. Es en ese momento cuando el sujeto recibe reconocimiento y encuentra en la palabra un lugar para reconocer su identidad.

Los sujetos que se manifiestan no son solo actores principales de un drama que busca esclarecimientos, sino también portavoces de una situación que debe ser acogida, discutida y ofrecezca al trabajador diversas posibilidades para reconstruir una corporeidad existencial, salir de sus problemas repetitivos y resingularizarse. Así, se crea un dispositivo para cambiar un modo de funcionamiento que a su vez es soporte para un enfoque enunciativo. Como resultado de ello, surgen nuevos tipos de relaciones entre los acontecimientos.

Cabe destacar que cuando la clínica es colectiva podría surgir una transferencia negativa con expresiones de agresividad entre los miembros del grupo. El clínico del trabajo debe evitar la resolución del problema ya que la tensión es productiva. En su significado, la tensión es un estado de gran aplicación o concentración física o mental y un escenario rico para nombrar los afectos.

La función del clínico es convertirse en eslabón de esa cadena de escucha, posibilitar la rehumanización del sufrimiento ante la deshumanización vivida y dejar surgir la oportunidad de una palabra para que el sujeto construya en el colectivo el sentido y torne su realidad soportable.

En este sentido, el clínico ocupa –y no ocupa– el lugar del sujeto supuesto saber. Es un juego desafiador en el cual el clínico del trabajo asume y al mismo tiempo transfiere esa *ideación* para el sujeto o para el colectivo, a fin de que entiendan que la cura reside en cada uno de ellos. Es en la manifestación de las fragilidades que se da la posibilidad de sanarlas. Asumir este lugar permite a los sujetos encontrar estas soluciones en la revelación de la transferencia.

En esta perspectiva, los elementos como los deseos idealizados, la dificultad en la asunción de la castración y la dificultad de asumir la herida narcisista, deben ser considerados en la clínica del trabajo, ya que este impone al sujeto el encuentro con lo real representado en las contradicciones de la organización. Las organizaciones laborales tienden a potencializar el narcisismo y la omnipotencia por medio de sus modelos de excelencia, pero es en la castración que el sujeto se constituye establecer lazos al buscar en el otro lo que le falta. Sin la presencia de esos elementos, la cooperación y la construcción de la negociación del colectivo de trabajo –que pasan necesariamente los lazos afectivos– no son posibles

La interpretación

El sufrimiento está mediado por la movilización subjetiva o por las defensas. Para acceder al sufrimiento, las defensas que son inconscientes y aparecen bajo la forma de actos fallidos, chistes y silencios deben ser descubiertas. Por lo tanto, es necesario distinguir el sujeto del enunciado; el sujeto gramatical que raciocina y el sujeto de la enunciación, que posee en su lenguaje una estructura de discontinuidad que puede irrumpe en la lengua hablada y el corte hecho por el clínico y operado por la interpretación, puede tornar el contenido latente en manifiesto.

Para Guiho-Bailly y Guillet (2005), es necesaria la prudencia cuando se trabaja con la salud y la seguridad y se cambian los “hábitos” de trabajo. El ataque a

las estrategias colectivas de defensa puede provocar su radicalización, es decir, la ideología defensiva del oficio, dispositivo de bloqueo del sistema defensivo en sí mismo, fuente de "resistencia al cambio" o explosión de los colectivos de trabajo por las descompensaciones individuales o accidentes de trabajo. Ciertas labores revelan el peso de esas estrategias defensivas en la construcción de la identidad de hombres y mujeres, razón por la cual no pueden ser deconstruidas sin que haya una posibilidad de reconstrucción del sistema defensivo.

El clínico debe ofrecer su interpretación y contribuir al surgimiento de nuevos temas y al deseo de los participantes de continuar hablando. La catalización de la interpretación "correcta" mantiene la discusión. Lo contrario conduce al enfriamiento y la acentuación de las resistencias. La precisión de las observaciones no debe remitirse a la objetividad de un sufrimiento o de una realidad causa del sufrimiento, sino a la verdad de una relación de los participantes con el colectivo de trabajo. Se busca interpretar las defensas colectivas sin hacer de ello un acto de violencia, ya que desnudar el sufrimiento y la dimensión subjetiva puede traer serias consecuencias para los trabajadores.

La interpretación ideal sería aquella que desmonta un sistema defensivo y autoriza la reconstrucción de uno nuevo o una deslocalización del primero este, de manera que se fortalezca el vínculo entre sufrimiento y trabajo.

El objetivo de esta práctica es la postura del colectivo de trabajo y los efectos del ocultamiento de los sistemas defensivos colectivos sobre el sufrimiento y, más allá de eso, sobre el modo de acción de la organización del trabajo y su efecto perverso para la salud psíquica

Restitución y deliberación

La restitución debe ser llevada a cabo al inicio de la sesión. El tema de la sesión anterior se retoma y el memorial se lee y discute según el momento del grupo. En caso de ser discutido, los términos técnicos deben ser traducidos y mencionadas las interpretaciones posibles. Es un espacio para añadir, estar en desacuerdo e incluso sugerir acciones para la resolución de los conflictos expuestos por el grupo en las sesiones. No hay un orden. A medida que los participantes se manifiestan, el investigador explora el contenido para que las defensas puedan ser trabajadas. Lo invisible debe ser traído al grupo bajo forma de metáforas sustituyendo una palabra por otra o de la transferencia de denominación. Aquí, el investigador verificará si su habla y su interpretación fueron exitosas en la medida en que alcanza su objetivo: la comprensión de un aspecto de lo dicho. La

metáfora organiza experiencias no disponibles en nuestro sistema conceptual convencional y la restitución deja espacio para las deliberaciones que sancionan acciones, justifican inferencias y ayudan al establecimiento de metas.

Un desafío que se impone en el espacio del habla-escucha es cómo el trabajador pasa de la discusión a las deliberaciones e imprime en la clínica su fuerza política y social. La organización del trabajo se debe analizar en sus dimensiones visibles, invisibles, formales, informales, técnicas, sociales e intersubjetivas. *La clínica es del trabajo, no del sujeto*, trabajo que articula el trabajar en sí y la movilización subjetiva (la inteligencia práctica, la cooperación y el reconocimiento). Es necesario evidenciar esas articulaciones en el colectivo y comprenderlas para que se manifiesten. No se delibera con base en quejas, síntomas y fantasías. Estos necesitan ser simbolizados por la palabra y suscitar la apropiación colectiva de su historia y la voluntad (a partir del análisis del deseo) para deliberar sobre sus destinos.

Este proceso debe caracterizarse por la equidad que impone el sufrimiento. Todos los que hacen parte de él sufren el desamparo y la impotencia. Los lazos afectivos representados en la confianza y la solidaridad se construyen cuando esa equidad es esclarecida y frente a lo real, los sujetos pueden movilizarse juntos para la acción. La constitución de ese espacio de escucha-habla que presupone la deliberación, será provisorio e independiente de lo prescrito; un espacio que se estructurará en el encuentro con lo *real de la clínica*

Las estrategias de registro y análisis de datos

Los datos obtenidos en las sesiones deben ser registrados de cuatro formas: grabación (cuando es aceptada por el grupo), registro de lo hablado, memorial de cada sesión, diario de campo y relato de la práctica.

El memorial se elabora con base en lo hablado por los trabajadores. Será hecho provisionalmente al final de cada sesión, discutido y finalizado en la supervisión y leído al comienzo de cada sesión siguiente. El investigador registra los contenidos discutidos en las sesiones y su interpretación de lo dicho con el fin de validar con el grupo lo que aún no se ha transformado en lenguaje sino apenas vivenciado, sea por las manifestaciones del silencio o por las metáforas y las manifestaciones afectivas en los encuentros.

El siguiente es un extracto de uno de los memoriales producidos en las prácticas llevadas a cabo en nuestro laboratorio:

La imposibilidad de demostrar el conocimiento sobre el trabajo real genera desmotivación. Relataron que no utilizan todo el potencial profesional que tienen en la actividad que desempeñan. También fue comentado que falta el compromiso de los trabajadores en la tarea, una vez que cumplen estrictamente con el horario prescrito, priorizando la atención a la jerarquía, sin una política de complicidad, cooperación entre los pares. Parece que hay un empobrecimiento del sentido del trabajo por haber poco reconocimiento y valorización por la propia estructura del servicio [...]. El sufrimiento es experimentado por la falta de información del proceso, lo desconocido genera lo que una trabajadora ha llamado como "tortura psicológica", pues no saben lo que ocurrirá. Ese hecho crea el sentimiento de falta de respeto, desvalorización y resentimiento. Fue señalada una presión jerárquica que provoca miedo y estrés, especialmente cuando la demanda de trabajo es inasequible, pero no sobra espacio para hablar de ello. "Manda quien puede, obedece quien tiene juicio". El equipo parece estar dividido entre aquellos que intentan dar cuenta de esa demanda y se disponen a darlo todo para resolver el problema (quedarse hasta después del horario de salida del trabajo, etc.), y otros que simplemente cumplen con las horas de trabajo (algunos, porque ya están totalmente desmotivados.) Eso parece generar estrés y resentimiento entre las personas del propio sector. Se observó a este respecto que una de las características es la competitividad por el reconocimiento, cuando existe, a través del nombramiento para una función. El ambiente de trabajo termina siendo resentido, a veces como un lugar amenazante, donde no se puede confiar en nadie, porque el clima es de "mover la silla". Fue resaltado, en ese sentido, que una de las características es la competencia por el reconocimiento, cuando este existe, a través de un nombramiento para una función. El ambiente de trabajo acaba siendo resentido, algunas veces, como un lugar amenazador, en el cual no se puede confiar en nadie, pues el clima es de que todo el tiempo le están "corriendo el tapete". Se percibe que el reconocimiento está centrado en lo concreto, en el producto, y hay poco reconocimiento en el orden simbólico, del esfuerzo. Se identifica una deficiencia en el proceso de la contribución/retribución. Las contribuciones singulares no son espontáneas, en la medida en que no se da una retribución simbólica, en términos de reconocimiento, de la identidad frente a las aportaciones que son ofrecidas a la organización real del trabajo. La privación del reconocimiento indica una experiencia de falta de respeto y está anclada en las experiencias afectivas de los sujetos humanos, de modo que pueda dar, en el plano motivacional, el impulso para la resistencia y la parálisis de las acciones.

En el diario de campo deben registrarse los resultados de la observación clínica, los eventos no verbales y los hechos que ocurren en el colectivo de investigación, la relación entre los investigadores y sus sentimientos acerca del colega, la sesión y el grupo de trabajadores.

El relato de la práctica se hace con toda la historia de la clínica Este informe debe obedecer los pasos propuestos por Mendes y Araujo (2012) para el análisis de los datos: el análisis clínico del trabajo (ACT).

Este análisis es una técnica para organizar los materiales recolectados en las sesiones colectivas, basada en la calidad y el significado del discurso y de la palabra. Las verbalizaciones se analizan dentro del colectivo y la identificación individual de lo dicho. Los sentimientos ni aquellos aspectos personales situados fuera del ámbito del trabajo no son considerados importantes.

El contenido de las verbalizaciones es analizado de acuerdo con las contradicciones y las paradojas del lenguaje, los contenidos (si son objeto de discusión o de ocultamiento para el grupo), las negaciones de percepción, la inversión de las proposiciones, la formación reactiva, las fallas y la falta de comentarios en relación con el tema principal.

Todas las sesiones son analizadas de una manera articulada, según la evolución, la profundización y las especificidades de las discusiones colectivas sobre las hipótesis de estudio. Se proponen tres etapas para la ACT:

– *Etapa I.* Presentación de los dispositivos para la práctica clínica, que incluyen los resultados referidos al análisis de la demanda, la elaboración y perlaboración, la transferencia, la interpretación, la restitución y deliberación, las estrategias de registro y análisis de datos, la formación clínica, la supervisión y la evaluación. Los datos para esta etapa se originan en el memorial y el diario de campo.

– *Etapa II.* Análisis de la psicodinámica del trabajo, etapa que corresponde a la estructuración de las unidades de análisis y es fomentada por las transcripciones de las sesiones o el registro de lo hablado. Significa organizar lo dicho en tres ejes: organización del trabajo prescripto y real, que contempla el contenido de las tareas, las normas y controles, el tiempo y los ritmos, las relaciones socioprofesionales, la comunicación y los modos de gestión; la movilización subjetiva, que implica el placer y el sufrimiento creativo, la inteligencia práctica, el espacio de discusión, el colectivo de trabajo y el reconocimiento; el sufrimiento, las defensas y las patologías. Se analiza el sufrimiento patogénico, las defensas que incluyen los mecanismos que las rigen y los modos de manifestación, las patologías y daños físicos y psicosociales.

  Estos tres ejes pueden estar presentes o ausentes según el grupo sometido a la pesquisa o intervención y variar de acuerdo con las demandas que dan

lugar a diferentes formas de intervención clínica. Por ejemplo, las patologías podrían no estar presentes en la clínica de la cooperación y ser más notables en la clínica de las patologías. En la clínica de la inclusión no aparecerá la cooperación. Con se quiere significar que si bien estos ejes son orientadores y predecesores del análisis clínico, varían en función de las demandas y del trabajo de los grupos analizados. Cabe resaltar que es posible recortar estas unidades de análisis en función de los objetivos del estudio y enfatizar aquellos que más se acerquen a ellos.

– *Etapa III*. Análisis político de la movilización de los trabajadores, lo cual articula las dos etapas anteriores.

La formación clínica

El clínico forma parte indisociable de la conducción clínica. Su subjetividad es una de las dimensiones del método en sí y su formación no es solo técnica y ética, sino también afectiva. Debe ser capaz de afectarse por lo dicho por el otro, ponerse a su disposición, dejarse sorprender, dudar, angustiarse con lo inesperado y soportar lo incontrolable. La clínica no busca respuestas y soluciones en forma racional y objetiva. El sentir es infinito, así como la capacidad de afectarnos por los otros. De esta manera, la clínica es un proceso inacabado. Convivir con esta frustración es fundamental para que la clínica ocurra.

En consecuencia, ejercer la clínica implica un sufrimiento frente a lo real que requiere condiciones profesionales e institucionales para la movilización subjetiva del clínico. Sin esta condición, es muy difícil el compromiso en la relación habla-escucha.

Este compromiso es fundamental ya que los conflictos y contradicciones inherentes a las relaciones de dominación presentes en el lugar de trabajo requieren una actuación centrada en la inseparabilidad entre la idea y el afecto. El hacer implica conflictos que van más allá de la capacidad del sujeto de pensar sobre sí mismo. El pensar y el conocer son importantes, pero es el quehacer el que afecta al sujeto, razón por la cual es la ocupación principal de la clínica. Evidentemente, la organización del trabajo define este quehacer y no existe independencia del sujeto en relación con la realidad del trabajo, muchas veces cruel y perverso.

El clínico es el traductor de lo que se oculta por el colectivo en relación con los modos de participación en el trabajo. Escuchar el sufrimiento implica develar las defensas y trazar los caminos de la movilización subjetiva por medio de la circulación de la palabra en el colectivo. Los dispositivos presentados, a saber,

la demanda; la elaboración e perlaboración; la transferencia, la interpretación y la formación son intrínsecos a la actuación del clínico.

La supervisión

La interpretación del investigador es influenciada por los factores culturales y está ligada con sus experiencias pasadas. Por lo tanto, la supervisión clínica se torna fundamental, pues el investigador al ser influenciado por las vivencias deja de comprender la totalidad de los sentimientos y las experiencias relatadas.

Tal supervisión es defendida por Moliner (2003). Según la autora, hay técnicas para cualificar al clínico-investigador y trabajar la propia subjetividad hacia la comprensión de la subjetividad de los otros. Consideramos que además de otros recursos, la supervisión puede contribuir a esta cualificación.

Para Moliner, acceder a la subjetividad por el habla es algo que no se improvisa; es necesario prepararse técnicamente y afectivamente y no todos los investigadores lo logran. Es un ejercicio que puede tornarse más difícil según su posición psíquica o estructura clínica, pero también depende de las experiencias vividas previamente, en particular aquellas referidas al trabajo en la clínica. Por lo tanto, los profesionales que necesitan construir defensas viriles para mediar una situación de trabajo, ya que ellas ocultan la percepción de su propia vulnerabilidad y la del otro, tienen más dificultad para asumir la orientación de la clínica del trabajo.

El supervisor auxilia en la indicación de lo que acontece en el espacio de la clínica al evocar los estados de cosas posibles que no son descritos o nombrados en el trabajo. Serán discutidas nuevas formas de comprensión del habla y estimulados modos plurales de interpretación y transformación de las situaciones vividas en la organización del trabajo.

La evaluación

Evaluación del trabajo se lleva a cabo por medio de entrevistas individuales o colectivas con los implicados en la práctica clínica. Se recomienda entre seis y nueve meses después de que la intervención haya terminado. También participan en esta evaluación el colectivo de supervisión luego de la práctica y las entrevistas, así como aquellos que hayan solicitado la práctica, cuando fuera una institución.

En la entrevista de evaluación deben ser discutidos las movilizaciones que se produjeron a través de este espacio, el compromiso de los participantes en los proyectos para el cambio de las situaciones de trabajo, el análisis de la voz pronunciada de los trabajadores como un factor clave en la planificación de las prescripciones y la conducción y manutención del espacio de habla tras la salida del investigador externo.

Los dispositivos funcionan como guía para la conducción clínica. No son fases o pasos que se deben seguir linealmente como sucede en otros métodos utilizados en las ciencias humanas y sociales. La construcción provisoria e inacabada es el presupuesto que debe considerarse en las prácticas

Consideraciones finales

A pesar de las dificultades y el estigma que aún quedan por superar en materia de difusión y aceptación de una teoría crítica del trabajo, se puede afirmar que las huellas de la ruta de la psicodinámica trazan caminos aún más desafiantes. Actualmente se exploran las patologías sociales y su inserción en un mundo del trabajo cada vez más precarizado y opresor. Diversos estudios sobre la dinámica de la enfermedad en el trabajo, centrados en los aspectos relacionados con la servidumbre voluntaria y la violencia en el trabajo, ganan fuerza y evidencian nuevas dimensiones del sufrimiento psíquico en este entorno.

Sin embargo, aunque la importancia de centrar la atención y los esfuerzos para la consolidación de una teoría crítica del trabajo no se discute, debemos preguntarnos qué podemos hacer como profesionales e investigadores interesados en la salud de los trabajadores. Una perspectiva de la psicodinámica del trabajo que va más allá de la teoría nos abre nuevos caminos para la intervención que posibilitan la escucha política y clínica del sufrimiento.

La clínica del trabajo promueve al sujeto un espacio de habla y al mismo tiempo busca intervenir en el discurso para posibilitar la resignificación de vivencias, dar nuevos sentidos y reflejar un nivel de conciencia diferente. El acto de ceder ese espacio trae grandes cambios, bien sea por la oportunidad que ofrece de repensar o por la sensación de ser escuchado por un otro que se posiciona de manera abierta para llevar a cabo esta escucha e interactuar y discutir lo que fue vivido por el sujeto cuando entra en contacto con el trabajo, más allá de cuestionar cómo otras dimensiones de sus actividad interfieren y contribuyen para su desempeño y para su proceso de salud-enfermedad.

En este sentido, la clínica psicodinámica del trabajo tiene como uno de sus ejes la promoción de la emancipación de las personas en sus contextos de trabajo y la apropiación –en la medida de lo posible– de la organización del trabajo, viabilizando así no solo la promoción de la salud como posibilidad de llevar a cabo cambios concretos por aquellos que mejor entienden el trabajo: los trabajadores. La psicodinámica del trabajo no solo se basa en confirmar datos y anunciar el sufrimiento y la enfermedad en el trabajo, sino que también debe crear nuevos datos que nos muestren las perspectivas de transformación de los destinos del sufrimiento.

Debemos buscar cada vez más la actuación política y la producción de conocimiento en el área, especialmente en lo que respecta a la transformación de los trabajadores en sujetos de sus deseos a través de la promoción de espacios públicos de discusión en el trabajo que emerjan como puntos para la escucha y la interpretación del discurso de los sujetos y como un medio de traducción de la realidad del trabajo, de clarificación de las redes de relaciones, como camino a la construcción de un estado de salud conquistado diariamente por las manos de aquellos que trabajan y sin el cual nuestro objeto de estudio (y objetivo de nuestro propio trabajo) ni siquiera existiría.

Al promover la manifestación de las singularidades para lo general, el clínico del trabajo aborda la ocultación de los papeles sociales y denuncia las condiciones de trabajo, ampliando así las posibilidades de análisis de los trabajadores, de sus situaciones y la elaboración de estrategias para cambiar su realidad. De ese modo, se trabaja en la cimentación de una consciencia crítica que transforme un lugar de opresión en un lugar de no resignación y de emancipación.

La instrumentalización de los valores éticos de la sociedad depende del compromiso de los sujetos. La subjetividad se constituye en el lenguaje y en los actos sociales, ya que no hay un sujeto autogenerado. El desafío en este trabajo clínico es ayudar a elaborar padecimientos invisibles e inarticulados para que las personas se confronten con lo real y consigan poner su "yo" en el proceso de cambio de las relaciones sociales.

Bibliografía

– BAIERLE, T. y MERLO, A. (2008). "Saúde mental e subjetividade no trabalho de uma guarda municipal: estudo em psicodinâmica do trabalho". En: *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, São Paulo, 11*(1).

- BOTTEGA, C. y MERLO, A. (2010). "Prazer e sofrimento no trabalho dos educadores sociais com adolescentes em situação de rua". En: *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, São Paulo, 13*(2).

- CASTRO, N., TOLEDO, A. y ANDERY, A. (2010). "Tramas do Cotidiano: A Psicodinâmica do Trabalho em um Conselho Tutelar". En: *Psicologia: Ciência e Profissão, Brasília, 30*(3).

- CASTRO, T. y MERLO, A. (2011). "Reconhecimento e saúde mental na atividade de segurança pública". En: Psico, 42(4).

- CHEMANA, R. y VANDERMERSCH, B. (1987). *Dictionnaire de la Psychanalyse*. Paris: Larousse.

- DEJOURS, C. (1987). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.* São Paulo: Cortez.

- FERREIRA, A. (2013). *A Psicodinâmica do Trabalho de Profissionais de Odontologia do Centro Ambulatorial de um Hospital Universitário*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília. Brasília, DF, Brasil.

- FREUD, S. (1987) *A iniciação do tratamento.* Obras completas. Vol. X. Rio de Janeiro: Imago.

- GARCIA, W. (2011). *Análise Psicodinâmica do Trabalho no Tribunal de Justiça do Amazonas: uma aplicação da clínica do trabalho e da ação. 2011*. 108 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Amazonas, Manaus.

- GOMES, M; LIMA, S y MENDES, A. (2010) "Experiência em clínica do trabalho com profissionais de TyD de uma organização pública". En: *Estudos e Pesquisas em Psicologia.* (UERJ. Impresso), Prelo.

- GUIHO-BAILLY M. y GUILLET, D. (2005). "Psychopathologie et psychodynamique du travail: Occupational psychopathology and psychodynamics". En: *EMC Toxicologie Pathologie*, France, v. 2, n. 3.

- LACAN, J. (1981). *O seminário, livro 5: as formações do inconsciente*. Rio de Janeiro: Editora Zahar.

- LANCMAN, S., GHIRARDI, M., CASTRO, E. y TUACEK, T. (2009). "Repercussões da violência na saúde mental de trabalhadores do Programa Saúde da Família". En: *Revista de Saúde Pública,* São Paulo, 43(4).

- LIMA, S. (2012). "O Trabalho do Cuidado: Uma Análise Psicodinâmica". En: *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho,* Brasília, 12(2).

– MARTINS, S. y MENDES, A. (2012). "Espaço Coletivo de Discussão: A Clínica Psicodinâmica do Trabalho como Ação de Resistência". En: *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, Brasília, 12(2), 171-184.

– MEDEIROS, S. (2012). *Clínica em Psicodinâmica do Trabalho com a Unidade de Operações Aéreas do Detran: o Prazer de Voar e a Arte de se Manter Vivo*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília. Brasília, DF, Brasil.

– MENDES, A. y ARAUJO, L. (Orgs.) (2012). *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.

– MENDES, A., ALVES, J. y FRANÇA, A. (2011). "Análise da psicodinâmica do trabalho de taquígrafos parlamentares brasileiros". En: *Revista Pessoas y Sintomas,* Braga, (15).

– MERLO, A. R. C., DORNELLES, R., BOTTEGA, C. y TRENTINI, L. (2012). "O trabalho e a saúde dos oficiais de Justiça Federal de Porto Alegre". En: *Cadernos de Psicologia Social o Trabalho,* São Paulo, 15(1).

– MOLINIER, P. (2003). "Sujeito e subjetividade: questões metodológicas em Psicodinâmica do Trabalho". En: *Rev. Ter. Ocup*. Univ. São Paulo, v.14, n.1, p. 1-15,.

– SANTOS-JÚNIOR, A., MENDES, A. y ARAÚJO, L. (2009). "Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por LER/DORT". En: *Revista Psicologia Ciência e Profissão*, v. 29, n. 3.

– SILVA, M. y MENDES, A. (2012). Actas de Saúde Coletiva, Brasília, 6(2), 195-207.

– TRAESEL, E. y MERLO, A. (2009). *A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de enfermagem.* Psico, Porto Alegre, 40(1), 102-109.

– TRAESEL, E. y MERLO, A. (2011). "Trabalho imaterial no contexto da enfermagem hospitalar: vivências coletivas dos trabalhadores na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho". En: *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. 36* (123)

Problemas contemporâneos para a psicologia do trabalho e das organizações

Marcelo Alfonso Ribeiro
Universida de São Paulo

A apresentação e reflexão dos problemas contemporâneos do trabalho e das organizações demanda, inicialmente, uma definição dos termos sem questão, ou seja, para a delimitação de problemas contemporâneos do trabalho e das organizações, faz-se necessário definir o que seria um problema e do que estamos dizendo quando falamos em contemporaneidade, trabalho e organizações.

Segundo Lalande (1993), problema para a filosofia é, em geral, qualquer situação que contenha possibilidades de alternativas, pois um problema nos leva a constatar que um fenômeno observado não é unívoco.

O autor segue dizendo que vários pensadores se debruçaram sobre esta questão ao longo da história. O matemático grego *Euclides* versa que um problema nada mais seria do que uma estratégia que parte de um conhecimento prévio e busca conceber algo ainda desconhecido. O filósofo grego *Aristóteles* postula que um problema seria a esfera do discurso provável e a busca de resoluções de ordem prática ou teórica produtoras de estratégias e conhecimentos. E o filósofo pragmatista norte-americano *John Dewey* coloca que o problema seria o ponto de partida de qualquer indagação e que sua enunciação permitiria a antecipação de uma ideia sobre sua solução, bem como o desenvolvimento de suas questões inerentes através de uma lógica de raciocínio empregado (Lalande, 1993).

Se estabelecer um problema é postular questões e buscar soluções a partir de uma lógica de raciocínio, devemos acrescentar que todo problema é postulado dentro de um contexto. Assim, os problemas postulados no presente texto foram o trabalho e as organizações de trabalho através das lógicas existentes na Psicologia no campo do trabalho e das organizações na contemporaneidade.

O substantivo feminino contemporaneidade tem sido utilizado nas produções acadêmicas das Ciências Humanas como referência a uma situação ou processo que está acontecendo em nosso tempo definidor de um contexto marcado por características como transitoriedade, descontinuidade, flexibilidade, complexidade e heterogeneidade que tem colocado as pessoas, em especial no mundo do trabalho, nosso foco central de análise, num paradoxo experiencial ao vivenciar uma situação de abertura e ruptura de normatividades hegemônicas, estando mais livres para a criação de si neste mundo, ao mesmo tempo em que, se veem sem referências e seguranças sociais para tal tarefa, tendo que se constituir enquanto pessoas de forma mais individualizada e dispersa nas redes sociais, que tem constituído o tecido social atual (Castel, 1997; Coutinho, Krawulski y Soares, 2007; Ribeiro, 2009a).

Pós-modernidade (Harvey, 1992), modernidade líquida (Bauman, 1998), modernidade tardia (Giddens, 1991), sociedade em rede (Castells, 1999), sociedade de risco (Beck, 1998), hipermodernidade (Lipovetsky y Charles, 2004), são outros termos utilizados para designar concepções do mundo atual que, apesar de não significarem um rompimento total com a era moderna, tem como valor essencial o redimensionamento do mundo através das ideias de transformação, fragmentação e reinvenção que resultam em inevitáveis rupturas, associadas ao fim da solidez da sociedade industrial.

Os reflexos desta transformação são sentidos na organização das atividades humanas e nas relações pessoais e sociais, cujas formas têm mudado com mais intensidade numa compreensão espaço-temporal como aponta o geógrafo britânico David Harvey (1992) em sua obra *A Condição Pós-Moderna* e o geógrafo brasileiro Milton Santos (2000) em seu livro *Por uma Outra Globalização*.

A contemporaneidade é o malha na qual os problemas atuais do campo Psicologia no campo do trabalho e das organizações estão sendo tecidos.

Trabalho, sinteticamente, pode ser entendido como o potencial estruturador da existência humana e mediador primordial da relação com o mundo e com os outros, em suas três dimensões constituintes (subjetiva, psicossocial e social),

sendo que sua institucionalização se processou através da estruturação de organizações, processos, atividades e vínculos primordiais de trabalho, originando as organizações de trabalho que constituem o mundo do trabalho e produzem, dialeticamente, a vida sociolaboral das pessoas e suas relações multidimensionais com o trabalho (Ribeiro, 2012).

Para buscar alternativas de compreensão para os problemas do trabalho e das organizações na contemporaneidade é mister apresentar, brevemente, as lógicas analíticas que configuram os paradigmas existentes na Psicologia no campo do trabalho e das organizações, pois cada paradigma, através de sua lente, forja problemas distintos, ou seja, um problema parte de algum conhecimento prévio para a tentativa de se conceber algo ainda desconhecido, como já havia postulado Euclides muitos séculos atrás.

Paradigma é um termo com origem no grego "parádeigma" que significa modelo ou padrão. Thomas Kuhn (1978), físico e filósofo da ciência norte-americano, em seu livro *A Estrutura das Revoluções Científicas*, designou paradigma como as:

> *realizações científicas que geram modelos que, por período mais ou menos longo e de modo mais ou menos explícito, orientam o desenvolvimento posterior das pesquisas exclusivamente na busca da solução para os problemas por elas suscitados* (Kuhn, 1978, p. 40).

O paradigma é um princípio, pressuposto filosófico matriz, teoria ou conhecimento originado da pesquisa em um campo científico. Uma referência inicial que servirá de modelo para novas pesquisas, instaurando uma ontologia, uma epistemologia e uma metodologia para compreensão e intervenção de dada realidade.

A análise dos paradigmas científicos nos ajuda na tentativa de refletir sobre duas questões básicas: como e porque produzir conhecimentos? Questões complementadas pela análise de como os conhecimentos guiam as pessoas e as constroem como seres humanos, e quais as consequências dos mesmos, ou seja, "o que eles fazem com e para os seres humanos". Há uma função social básica da produção de conhecimentos nas Ciências Sociais, que se define pela tridimensionalidade da função do pesquisador, a saber: articular e inter-relacionar teoria, pesquisa e prática, como apontam dois importantes estudiosos norteamericanos contemporâneos dos paradigmas e metodologias científicas: Jennifer Greene e Egon Guba no livro *The Paradigm Dialog* (Guba, 1990).

No início, os objetos de estudo e intervenção da Psicologia no campo do trabalho e das organizações eram, principalmente, marcados pelo paradigma positivista das Ciências, mas, ao longo do processo de construção deste campo, outros paradigmas foram sendo utilizados para compreensão e intervenção do (e no) mesmo, principalmente, paradigmas críticos e interpretativistas.

É mister frisar a importância de uma perspectiva crítica no campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações tão duramente criticado por outros campos da própria Psicologia e das Ciências Sociais como um todo (Borges, 2004; Heloani, 1999; Pulido-Martinez, 2004, 2007, 2009; Sato y Oliveira, 2008; Spink, 1996).

Mas, o que seria uma perspectiva crítica que tantos campos da Psicologia e da própria Psicologia do Trabalho e das Organizações reivindicam para si?

A palavra crítica (do grego *crinein*) significa separar, julgar ou realizar uma avaliação dos fundamentos e razões de algum fenômeno, modelo, estratégia ou lógica, a partir de um padrão ou referência conceitual, gerando a reflexão crítica. Refletir criticamente é posicionar-se a partir de um conjunto de informações construídas com a pesquisa de forma abrangente, questionadora e autônoma, buscando diferentes perspectivas para analisar um mesmo fato (Lalande, 1993).

Neste sentido, o campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações, tão duramente atacado por ser acrítico (Spink, 1996), guarda em seu bojo a possibilidade tanto da criticidade, quanto da falta dela, e a análise aqui proposta visará trazer elementos significativos para uma reflexão do campo, no intuito de abrir horizontes ético e politicamente engajados em projetos de emancipação social pela Psicologia.

Assim, o presente texto buscou, de forma breve, apresentar e analisar como se deu o processo de construção e evolução do campo da Psicologia no campo do trabalho e das organizações, em termos ontológicos, epistemológicos e metodológicos, e tentar identificar, compreender e analisar demandas sociolaborais contemporâneas dirigidas ao mesmo. Campo, este, que pode ser dividido em dois grandes movimentos processuais: Ciências da Gestão e Ciências do Trabalho, tradicionalmente, associados, respectivamente, a uma postura acrítica ou em sintonia com a organização capitalista do trabalho (Codo, 1984), ou a uma postura crítica a esta forma de organização e com propostas transformadoras e alternativas a este modelo (Spink, 1996). Estereótipo que, também, será problematizado.

Estereótipo, termo cunhado por Lippman (1922), etimologicamente advindo do grego *stereos* (sólido) e *typos* (caráter) quer dizer caráter sólido, ou seja, uma maneira de pensar através de categorias descritivas simplificadas, com base em representações e crenças pré-definidas através das quais qualificamos pessoas, grupos ou, no presente caso, campos científicos e profissionais (Fischer, 1996).

A divisão do campo de estudos do trabalho e dos processos organizativos do trabalho em Ciências da Gestão e Ciências do Trabalho é uma proposta de C. Dejours (comunicado em palestra, 11 de abril, 2007), incorporada pelo presente autor, pois é uma classificação muito interessante para compreender as diferenças de foco, forma e resultados das reflexões e investigações específicas de cada campo (Ribeiro, 2009a, 2011a, 2012)

Ciências da Gestão e Ciências do Trabalho: movimentos processuais do campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações

Ciências da Gestão

As Ciências da Gestão e as Ciências do Trabalho se constituíram como dois movimentos geradores de áreas específicas de compreensão, investigação e intervenção da Psicologia no campo do trabalho e das organizações, que podem ser diferenciadas a partir das bases paradigmáticas, dos pontos teóricos de partida, das interfaces disciplinares realizadas, dos objetivos postulados, dos objetos construídos, dos fenômenos eleitos para serem analisados, dos compromissos assumidos e dos campos de ações possíveis.

As Ciências da Gestão são focadas na análise e intervenção da (e na) gestão dos processos organizativos como um todo, tendo como objetivo central produzir conhecimento para compreender e desenvolver os processos de gestão e gerar aumento da produtividade nas empresas. Tradicionalmente, realizam investigações com base mais positivista e contemplam os campos da Administração e da POT (Psicologia Organizacional e do Trabalho) (Malvezzi, 2000; Ribeiro, 2009a).

Este primeiro paradigma da Psicologia no campo do trabalho e das organizações tem bases positivistas, funcionalistas e sistêmicas, busca objetos de investigação oriundos dos processos micro e macro-organizacionais, tem um compromisso assumido com a melhoria dos processos de gestão e produtividade organizacionais e foca sua ação nas empresas

De forma sintética, a contribuição da Psicologia para a compreensão dos fenômenos organizacionais envolve o exame de como os processos micro-organizacionais (atitudes, crenças, valores, percepções, construção de significados, emoções, etc.), apoiados na diversidade individual, articulam-se e de que modo, a partir dessa articulação, emergem os processos macro-organizacionais (estruturas, cultura, poder, políticas, etc.), que, por sua vez, constituem o contexto que configura, limita e afeta os próprios processos micro-organizacionais (Zanelli y Bastos, 2004, p. 484)

Toda a pesquisa atende ao um projeto de trabalho focado no aumento da eficiência organizacional e produtiva e a resolução de conflitos gerados pelos trabalhadores em contextos e relações de trabalho.

Segundo Guba (1990), a proposta positivista define a produção de conhecimentos através de uma engenharia social (*social engineering*) ao buscar compreender o mundo e não mudá-lo, marcando a separação clássica do Positivismo entre produção e utilização do conhecimento como intervenção numa posição clara de despolitização da Ciência como princípio geral para a produção de conhecimentos; e seguir propondo a descrição e explicação das relações causais por detrás dos fenômenos, tomados como verdades objetivas, pois "a realidade existe e é dirigida por leis e mecanismos naturais imutáveis" (Guba, 1990, p. 20), ou seja, a realidade seria um fenômeno objetivamente determinado (ontologia realista).

O autor segue dizendo que o Positivismo, então, postula uma ontologia realista (realidade objetiva); uma epistemologia dualista (pessoa e contexto são coisas distintas) e objetivista, pois o conhecimento (verdade objetiva) está na realidade e deve ser acessado pela pessoa; e uma metodologia científica experimental e empírico-analítica.

Ao longo do século XX seguiu tendo como objetos de estudo os processos micro e macro-organizacionais com base no paradigma positivista e buscando relações lineares de causa-efeito, entretanto sofreu alterações importantes e significativas ao longo deste período, por conta de todas as transformações ocorridas, gradativamente, no mundo do trabalho e nas empresas, no sentido de sua flexibilização, heterogeneização e complexificação, principalmente através de uma atualização do Positivismo através da proposta do Pós-Positivismo (Greene, 1990).

Segundo Greene (1990), o Pós-Positivismo incorporou a complexidade como objeto de análise, mas ainda visando a busca de leis e mecanismos imutáveis e das relações de causalidade do funcionamento organizacional e comportamento humano nas empresas, agora assumindo que elas não seriam mais pautadas

numa linearidade, mas em relações de causalidade múltiplas e complexas e com a manutenção das estratégias de investigação marcadas pela experimentação, comprovação de hipóteses e redução da realidade a mínimos elementos para sua análise e compreensão.

No campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações, os objetos de pesquisa permaneceram os mesmos, entretanto agora focados, também, nas relações entre pessoas e organização e da própria empresa como um todo, ou seja, numa fase funcionalista e sistêmica que se centra mais nas relações entre os processos organizacionais (funções e sistemas) do que nos processos em si mesmo, como anteriormente era feito (Malvezzi, 2000; Rentería, 2009; Ribeiro, 2009a).

A grande crítica a este paradigma das Ciências da Gestão seria sua sintonia com a organização do trabalho proposta pelo capitalismo, não questionando o modelo, mas buscando criar, no interior deste modelo, uma manutenção ou mudanças no mesmo (Heloani, 1999; Orejuela, 2011; Pulido-Martinez, 2004; Spink, 1996).

Parte desta área específica da Psicologia no campo do trabalho e das organizações não faz críticas ao modelo organizacional capitalista e segue investigando e trabalhando no sentido de melhorias no sistema posto, o que, em tese, não permitiria a humanização do trabalho entendida como a possibilidade de que o trabalho seja uma atividade emancipadora para o ser humano, ou seja, a lógica da exploração e da alienação do trabalho como valor-de-troca no capitalismo não permitiria esta humanização (Heloani, 1999; Martin-Baró, 1989; Orejuela, 2011; Pulido-Martinez, 2004; Rentería, 2009; Spink, 1996).

Outra parte desta área específica reconhece os enormes problemas do modelo organizacional capitalista, e busca, através de suas pesquisa e intervenções, gerar pequenas mudanças conceituais, técnicas ou estratégicas, no sentido da tentativa de gerar algum processo de humanização do trabalho, mas que será sempre insuficiente, pois a lógica capitalista não tem este pressuposto em suas bases (Zanelli y Bastos, 2004). Apesar destas seguidas tentativas, as Ciências da Gestão permanecem com um estereótipo de pró-capitalista (Orejuela, 2011; Pulido-Martinez, 2009).

Nas últimas décadas do século XX, surgiu um movimento ainda interessado na compreensão dos processos micro e macro-organizacionais, entretanto através de outros paradigmas, principalmente de base pós-estruturalista (narrativa) e da teoria crítica, intitulado de *Critical Management*: grupo heterogêneo, em termos

paradigmáticos, mas com um projeto ético-político semelhante de questionamento da lógica da gestão (Alvesson y Willmott, 1992, 2003).

Segundo Alvesson e Willmott (1992), o movimento do *Critical Management* mantém o objetivo central de compreender e analisar os processos organizacionais, mas não para contribuir no ajustamento ou adaptação dos trabalhadores, mas antes para buscar a construção de estratégias de combate à heteronomia no mundo das empresas, através de uma crítica política da lógica da gestão.

Seus principais fenômenos de estudo seriam as narrativas dos trabalhadores acerca dos processos organizacionais, como liderança, empregabilidade, identidade, cultura, poder, ética, cidadania, diversidade, entre outros, ou observações participantes e incursões etnográficas, partindo do pressuposto de que a realidade seria intersubjetivamente construída (crença na construção interacional pessoa- ambiente dos fenômenos psicossociais) e com um objetivo central de explicação de uma realidade e busca de leis particulares (significado subjetivo das singularidades).

O pesquisador é parte do campo (neutralidade científica não é possível) e realiza, primordialmente, pesquisas qualitativas e utiliza métodos que objetivam a observação, interpretação e explicação através de uma hermenêutica, e do uso de instrumentos como estudos de caso, autobiografias, entrevistas abertas, grupos focais, observação participante, pesquisa-ação e etnografia.

A proposta do *Critical Management* é tentar desconstruir o capitalismo a partir do espaço de perpetuação máxima do mesmo, ou seja, as empresas, com produção de conhecimentos e intervenções que apontem a lógica heterônoma do modelo capitalista dos processos organizativos, marcada pelas contradições e conflitos, que devem ser explicitados, não aplacados, e seus malefícios como modelo de sociabilidade para a sociedade como um todo, o que se constitui numa batalha política significativa no campo do oponente (Alvesson y Willmott, 1992, 2003)

Ciências do Trabalho

As Ciências do Trabalho são focadas na análise e intervenção do (e no) trabalho e das (e nas) relações pessoas-processos organizativos do trabalho construídas continuamente, tendo como objetivo central produzir conhecimento para compreender o trabalho humano, bem como as condições e organizações do trabalho, gerando a explicitação das realidades e fenômenos do mundo do trabalho e das relações, atividades e trajetórias de trabalho de cada pessoa. Realizam investigações com base mais dialética e narrativa e contemplam os campos da

Sociologia do Trabalho, Ciências Políticas, Ergonomia, Saúde Coletiva, Psicologia do Trabalho e da Saúde do Trabalhador (Ribeiro, 2009a).

Este segundo paradigma da Psicologia no campo do trabalho e das organizações constrói fenômenos de investigação vinculados às questões do fazer humano no trabalho, dos fenômenos psicossociais do trabalho e das condições e organização do trabalho e seus impactos sobre a vida do trabalhador, não somente ligados às empresas, mas ao mundo do trabalho como um todo, sendo composto por diversas formas de relações possíveis com o mundo por meio do trabalho, abrangendo tanto o trabalho reprodutivo e de manutenção (por exemplo, os afazeres domésticos, o cuidado em relação aos filhos, o cultivo de alimentos para subsistência), quanto às produções culturais, o desenvolvimento político e o trabalho produtivo e remunerado, classicamente associados ao mercado de trabalho, como propôs Eric Hobsbawm (1987) no livro *Mundos do trabalho: novos estudos sobre história operária*.

Tem um compromisso assumido com a compreensão, análise e desenvolvimento das relações multidimensionais entre pessoas e seus trabalhos, e com a denúncia de condições e organização ruins de trabalho geradoras de impactos negativos nas relações entre saúde e trabalho. Toda a pesquisa atende ao um projeto de trabalho focado na mudança estrutural das organizações, condições e relações de trabalho, visando a melhoria da vida laboral dos trabalhadores. Os principais eixos de compreensão e análise seriam:

– Busca da compreensão das relações entre trabalho e saúde/doença dos trabalhadores;

– Reconhecimento da necessidade de mudanças dos processos de trabalho (ambiente e condições) em direção à humanização do trabalho;

– Exercício multidisciplinar e inter-setorial das ações, evitando intervenções focais e fragmentadas;

– Participação dos trabalhadores nessa transformação da realidade do trabalho através do reconhecimento do seu saber, do questionamento das alterações nos processos de trabalho, do exercício do direito à recusa ao trabalho danoso à saúde e da busca da humanização do trabalho

As Ciências do Trabalho têm como base paradigmas críticos e pós-estruturalistas. Segundo Greene (1990), a proposta da Teoria Crítica define a produção de conhecimentos através de um engajamento político (*political engagement*), pois

procura analisar a realidade a partir da história e da ideologia numa síntese dialética do dualismo histórico, sendo crítica porque requer a avaliação contínua dos pares e por ser cética às instituições sociais, sempre geradoras de desigualdades e injustiças. A função da pesquisa científica seria denunciar desigualdades e injustiças sociais, e propor a mudança estrutural radical, com pressupostos pré-definidos. O Materialismo Histórico, o Estruturalismo Praxiológico e a Escola de Frankfurt seriam bases epistemológicas definidas como Teorias Críticas.

A mesma autora segue dizendo que as propostas pós-estruturalistas definem a produção de conhecimentos através da ideia da produção de narrativas (*storytelling*), criticando a ideia do acesso possível a uma realidade independente da pessoa, pois a realidade não seria objetivamente constituída, mas, antes, intersubjetivamente construída (realidade como construção social múltipla de significados) através das interpretações e ações (narrativas e práticas) de dado grupo de pessoas; e o conhecimento seria sempre interdependente e oriundo de produções relacionais específicas, não de teorias e concepções apriorísticas.

Buscam descrever e compreender os significados constitutivos de dado contexto e criar a possibilidade de um diálogo no interior de dada comunidade, gerador de conhecimentos e intervenções sobre esta realidade, através de microtransformações culturais, marcando a atividade científica como atividade política.

Concluindo, a Psicologia no campo do trabalho e das organizações tem dois projetos de investigação e intervenção muito distintos e oriundos de duas bases paradigmáticas igualmente distintas, apesar de estarem analisando e intervindo, parcialmente, no mesmo campo, caracterizando a cisão dos planos ontológicos, epistemológicos, metodológicos e políticos entre as Ciências da Gestão e as Ciências do Trabalho, que são campos complementares, mas, em geral, antagônicos e com poucas possibilidades de articulação e intercâmbio em função de projetos científicos, éticos e políticos muito distintos. Podem-se descrever três posições genéricas da Psicologia do Trabalho e das Organizações na contemporaneidade, a saber:

1. *Atuação nas empresas com manutenção do projeto tradicional do campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações*, assumindo a posição de perpetuação de uma lógica paradigmática de compreensão e atuação neste campo da Psicologia, mais vinculada às Ciências da Gestão. Este projeto continua negando ou optando por não vislumbrar a organização como processo gerador de contradições e conflitos, já que haveria a concepção de um consenso entre os interesses da empresa e dos trabalhadores, numa Psicologia mais

reprodutora da lógica capitalista e acrítica, geradora, basicamente de desenvolvimento técnico, sem envolvimento com os processos sociais e políticas, e com poucas possibilidades de gerar uma humanização do e pelo trabalho;

2. *Atuação nas empresas com críticas ao projeto tradicional do campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações*, buscando uma posição de questionamento do status quo organizacional através de investigações e intervenções a partir do interior das empresas, como a movimento do *Critical Management*, vinculada tanto às Ciências da Gestão, quanto às Ciências do Trabalho;

3. *Atuação no mundo do trabalho como um todo com críticas ao projeto tradicional do campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações,* buscando uma posição de ampliação do escopo de análise do campo, principalmente focada na construção das relações entre trabalhadores, trabalho e organizações do trabalho, mais vinculada às Ciências do Trabalho, numa Psicologia crítica da lógica capitalista e com propostas de geração da humanização do e pelo trabalho.

Estes dois grandes grupos caminharam paralelamente e, por vezes, se interpelaram, ao longo do século XX, mas principalmente neste começo de século XXI. Façamos a apresentação e análise separadas do que estes dois grandes grupos têm postulado como temas contemporâneos do trabalho e das organizações, tendo em mente que eles se entrecruzam e, muitas vezes, entram em claro conflito por conta de posicionamentos paradigmáticos muito distintos, começando com as Ciências da Gestão que se consolidaram inicialmente como a base da Psicologia no campo do trabalho e das organizações, para depois apresentar as Ciências do Trabalho

Problemas contemporâneos para a Psicologia do Trabalho e das Organizações: questões enfrentadas pelas Ciências da Gestão

O campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações, vinculado às Ciências da Gestão, permanece centrado nas questões dos processos micro-organizacionais (liderança, aptidão, habilidades, motivação) e macro-organizacionais (poder, cultura, clima, conflitos), bem como no desenvolvimento de instrumentos e técnicas para colocar em ação os processos de gestão de pessoas (recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, descrição de cargos) e segue utilizando, primordialmente, pesquisas quantitativas e métodos hipotético-dedutivos com

objetivos de redução, observação ou experimentação, mensuração, descrição e classificação através de instrumentos como questionários, escalas e experimentos (Bastos, 1992; Siqueira, 2008; Zanelli y Bastos, 2004).

Por conta de todas as transformações ocorridas, gradativamente, no mundo do trabalho e nas empresas, no sentido de sua flexibilização, heterogeneização e complexificação, o campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações tem sido convocado a investigar problemas contemporâneos tanto em relação aos processos micro-organizacionais, quanto aos processos macro-organizacionais e, também, aos processos de gestão de pessoas, sempre buscando a melhoria da eficiência produtiva nas empresas, agora igualmente preocupados com a qualidade de vida no trabalho (Malvezzi, 2000; Rentería, 2009; Ribeiro, 2009a).

Em relação aos processos micro-organizacionais, os principais problemas que têm se colocado dizem respeito a:

– Pesquisa constante dos níveis de stress para controle da qualidade da saúde dos trabalhadores, porque esta questão tem se colocado como central para a manutenção de altos níveis de produtividade e da saúde do trabalhador, principalmente, da saúde mental do trabalhador, que são elementos chave para o funcionamento efetivo das empresas (Gómez, 2009; Kompier y Kristensen, 2003; Murta y Tróccoli, 2004);

– Investimento no planejamento de carreira dos funcionários, porque, com a flexibilização do trabalho em termos funcionais, legais, salariais e espaço-temporais (Mattoso, 1994), as carreiras organizacionais (Falcoz, 2001; Schein, 1978; Van Maanen, 1977) deixaram de ser, em sua grande maioria, lineares e homogêneas, passando a se configurar como caleidoscópicas (Mainiero y Sullivan, 2006), proteanas (Hall, 2002), sem fronteiras (Arthur y Rousseau, 1996), multidirecionais (Baruch, 2004) e portfólio (Templer y Casey, 1997), ou, genericamente definidas como carreiras flexíveis (Tolfo, 2002). Esta situação tem demandado o desenvolvimento de teorias e estratégias para lidar com o planejamento e a gestão da carreira de cada funcionário em particular (Bendassoli, 2009; Ribeiro, 2011a).

Em relação aos processos macro-organizacionais, os principais problemas que têm se colocado dizem respeito a:

– Pesquisa constante da satisfação, clima e cultura organizacionais, porque as dimensões subjetivas e sociais têm se mostrado centrais nos processos contemporâneos de gestão de pessoas em função da importância das relações

interpessoais e dos trabalhos em equipe para a eficiência produtiva, além de ser uma estratégia de controle privilegiada (Acosta, 2009; Martins, 2008; Menezes y Gomes, 2010; Viega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006);

– Compreensão e análise do contrato psicológico e do comprometimento organizacional, porque as empresas não têm mais oferecido seguranças, boas condições e garantias formais de trabalho, o que tem feito as dimensões subjetivas e sociais serem centrais para o envolvimento dos trabalhadores com seu trabalho (Chiuzi, 2012; Vesga, 2009, 2012; Malvezzi, 2012; Rousseau, 1995; Schvarstein, 1991);

– Questão da intensificação do assédio moral como prática de gestão de pessoas, muitas vezes, legitimada no interior das empresas (Caniato y Lima, 2008; Giraldo, 2005; Heloani, 2005; Peralta, 2009);

– Inclusão da diversidade como questão importante a ser compreendida e manejada no interior das empresas pela pressão da sociedade através da concepção de responsabilidade social (Ribeiro y Ribeiro, 2008; Scott, 2005);

– Questão da ética e da cidadania organizacional como temática importante de reconhecimento organizacional diante do público interno e externo (Omar, Ferreira, Oliveira, Uribe, Assmar, Terrones yFlores, 2007; Porto y Tamayo, 2002).

Em relação aos processos de gestão de pessoas, os principais problemas que têm se colocado dizem respeito a:

– Construção, adaptação e validação de instrumentos, que segue sendo um problema central de interesse neste campo (Siqueira, 2008; Zanelli y Bastos, 2004);

– Enfrentamento da flexibilização dos vínculos de trabalho que demandam uma gestão de pessoas com contratos de trabalho e comprometimentos organizacionais muito distintos (Malvezzi, 2012);

– Desenvolvimento de novas formas de treinamento e desenvolvimento, principalmente através de estratégias a partir das TIC (Tecnologias de Informação e de Comunicação) (Borges-Andrade, Abbad y Mourão, 2006; Scorsolini-Comin, Inocente y Miura, 2011; Zerbini y Abbad, 2011);

– Implementação e desenvolvimento de estratégias de gestão da diversidade no trabalho, em função da ruptura do perfil homogêneo do trabalhador regular

caracterizado por pessoas do gênero masculino, brancas, heterossexuais, entre 25 e 45 anos e sem nenhum problema mental ou de deficiência; e a heterogeneização e atenção diferenciada a todos que não se enquadram total ou parcialmente neste perfil, que governou o mundo corporativo ao longo de quase todo século XX (Ribeiro y Ribeiro, 2008; Stecher, Godoy y Díaz, 2005);

– Implementação e desenvolvimento de estratégias de qualidade de vida no trabalho, porque a saúde do trabalhador é um critério central tanto para a produtividade da empresa, quanto para a permanência do trabalhador na mesma (Brusiquese y Ferreira, 2012; Sampaio, 2012; Schirrmeister y Limongi-França, 2012);

– Implementação e desenvolvimento de estratégias de gestão da carreira, agora muito mais flexibilizada e heterogênea, como já apontado anteriormente (Dutra, 1996; Martins, 2001; Ribeiro, 2005)

Além disso, o campo do comportamento do consumidor tem crescido enormemente abordando pesquisas que trazem a opinião do consumidor sobre determinados produtos ou analisam as tendências de interesse ou estratégias de vendas (Dias y Oliveira-Castro, 2006; Rentería y Enriquez, 2006; Sandoval, Caycedo, Botero y López, 2009).

De forma geral, o campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações, vinculado às Ciências da Gestão, permanece centrado na tarefa de compreensão e análise dos funcionários de dada empresa em suas múltiplas dimensões, visando o aumento da eficiência produtiva, entretanto se vê diante de uma realidade sociolaboral mais instável, flexível e menos normativa, que demanda estratégias mais heterogêneas e contingenciais e menos homogêneas.

Diante disso, os principais problemas contemporâneos arrolados deste campo da Psicologia interessada no trabalho e nas organizações têm relação com a árdua tarefa de garantir os processos de gestão de pessoas num mundo flexibilidade e mais complexo, podendo assumir uma posição de manutenção ou crítica do projeto tradicional do campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações, ou seja, a posição de manutenção leva em conta somente o interesse organizacional, enquanto que a posição crítica busca, dentro dos limites que uma empresa impõe, estratégias de conciliação dos interesses organizacionais e dos trabalhadores.

Problemas contemporâneos para a Psicologia do Trabalho e das Organizações: questões enfrentadas pelas Ciências do Trabalho

De forma marginal e pouco reconhecida, Malvezzi (2000) indica que algumas investigações interessadas na melhoria da relação entre a pessoa e o seu trabalho, com foco na melhoria da vida dos trabalhadores nas empresas, já se faziam presentes na primeira metade do século XX, por exemplo, nos estudos do casal Gilbreth sobre fator humano (análise e projeção de ambientes de trabalho levando em conta as características humanas, ancestral da atual Ergonomia)e nos estudos de alguns pesquisadores europeus sobre a fadiga e a carga de trabalho, apontando a necessidade de pensar no trabalhador como ser humano que pode adoecer e que tem limites de produtividade. Além disso, temos os estudos clássicos da psicóloga inglesa Marie Jahoda sobre os impactos sociais e psicológicos do desemprego nas pessoas que ficam forado mercado laboral.

Estas pesquisas se constituíram nos primórdios da configuração de outro paradigma da Psicologia no campo do trabalho e das organizações, que fundaria, mais tarde, o movimento da Psicologia do Trabalho e das Organizações, associado às chamadas Ciências do Trabalho, com bases mais materialistas dialéticas e críticas, não, necessariamente, vinculadas à melhoria do desenvolvimento organizacional e, sim, mais preocupadas com a compreensão, análise e desenvolvimento das relações entre pessoas e seus trabalhos, com objetivo claro de melhorias desta relação e com foco, não no aumento da produtividade ou diminuição de conflitos organizacionais, mas antes na saúde, emancipação e sentido do trabalho no mundo do trabalho como um todo, não somente nas empresas.

Apesar dos movimentos precursores citados, este projeto da Psicologia do Trabalho e das Organizações somente ganhou força em razão de todas as transformações ocorridas, gradativamente, no mundo do trabalho e nas empresas, no sentido de sua flexibilização, heterogeneização e complexificação, ao se configurar um aumento considerável do espectro de pesquisa, por conta das intensas transformações do mundo do trabalho como um todo, o que redundou no acirramento de questões tradicionais como as doenças relacionadas ao trabalho, as condições precárias de trabalho e os sentidos e significados do trabalho, bem como o surgimento ou ressurgimento de questões como os impactos do desemprego, a questão da identidade no trabalho, a configuração das trajetórias de trabalho, a diversidade no mundo do trabalho, as formas alternativas de organização do trabalho, como as cooperativas, a informalidade e a inserção dos jovens no mundo do trabalho.

É importante salientar que nesta área da Psicologia do Trabalho e das Organizações, o pesquisador continua a ser parte do campo e utilizar, primordialmente, pesquisas qualitativas e métodos hermenêuticos com objetivos de observação, interpretação e explicação da realidade através de instrumentos como estudos de caso, autobiografias, entrevistas abertas, grupos focais, observação participante, pesquisa-ação e etnografia.

Neste sentido, o cotidiano parece se constituir no espaço privilegiado para a compreensão das novas organizações, condições e relações de trabalho, bem como dos novos trabalhadores, menos centrados na cultura do emprego e tendo que se haver com uma cultura do trabalho, ou seja, a construção de uma vida no trabalho marcada por caminhos e modelos menos normativos e seguros e mais individualizados e, muitas vezes, precarizados: flexibilização ou precarização do trabalho?

A forma como se adjetiva a mudança da organização e dos vínculos ao trabalho depende do olhar que se dirige ao fenômeno, ou seja, a *flexibilização* seria o termo empregado pelas *Ciências da Gestão*, apontando que a única maneira de desenvolvimento para o capitalismo seria pela ruptura da rigidez anteriormente fixada, sendo essa a importância da flexibilização para trabalhadores e capitalistas; enquanto que as *Ciências do Trabalho* nomeariam o mesmo fenômeno de *precarização*, pois esta mudança pioraria a vida dos trabalhadores e suas condições de trabalho em nome do desenvolvimento do capital (Ribeiro, 2010, p. 335)

Foram eleitos sete temas contemporâneos do trabalho e das organizações como forma de ilustrar a complexidade e a pluralidade de fenômenos sociolaborais da contemporaneidade, aos quais as Ciências do Trabalho têm se debruçado. Alguns fenômenos tradicionais que sofreram mudanças profundas em suas manifestações e lógicas, como o desemprego, a carreira e o sofrimento no trabalho, e outros que emergem a partir da configuração sociolaboral contemporânea, como a questão das relações entre juventude e trabalho, as organizações contemporâneas do trabalho, como a informalidade e a economia solidária, e a diversidade no mundo do trabalho

Desemprego

O *desemprego*, antes uma questão, basicamente, de ordem econômica e política, se amplia, tornando-se uma questão psicossocial, ou um não-trabalho, pois ele, atualmente, se institucionalizou como um fato psicossocial, gerando um papel e uma identidade social para a pessoa em situação de desemprego, geralmente

associado a atributos de deslegitimação, como propôs Erving Goffman (1975) em seu livro *Estigma*, e provocando impactos significativos na vida dos trabalhadores e de suas famílias, como: isolamento social, transtornos identitários, ruptura de vínculos, doenças e desconstrução de projetos de vida.

O desemprego, ao representar a ruptura temporária da trajetória de trabalho ou a participação no exército de reserva do mercado de trabalho, tradicionalmente constituía-se em um problema de equilíbrio econômico previsível, esperado e contornável dentro da lógica capitalista.

Com o crescente processo de flexibilização e precarização do mundo do trabalho, há uma diversificação das experiências e vínculos neste mundo e, consequentemente, um aumento quantitativo e qualitativo (diversificação de suas formas) do desemprego, ampliando o espectro de sua definição e dos seus impactos na sociedade (Alvaro, 1992; Jahoda, 1982; Moise, 2000; Seligmann-Silva, 1999).

Diante desta constatação, pode-se categorizar, assim, com base na proposta de Demazière (2006), o desemprego de duas maneiras genéricas: uma dimensão normativa-institucional (explicação objetiva e formal), mais tradicional, e uma dimensão biográfica-subjetiva (explicação psicossocial), mais contemporânea

a. *Dimensão Normativa-Institucional do Desemprego*
   A dimensão normativa-institucional, através de uma explicação objetiva e formal, vê o desemprego como fenômeno estrutural da economia (privação do emprego - voluntária ou involuntária, gerando uma falta de salário e um rompimento da trajetória de trabalho). O desemprego seria, então, a condição das pessoas em situação involuntária de não-trabalho por falta de oportunidades (desemprego oculto por desalento) ou que estejam exercendo trabalhos irregulares (desemprego oculto por trabalho precário), ambos com desejo de mudança, ou seja, demandantes de um emprego ou trabalho. Tem o objetivo formal de criar regras gerais para a definição do desemprego e da pessoa em situação de desemprego

b. *Dimensão Biográfica-Subjetiva do Desemprego*
   A dimensão biográfica-subjetiva, através de uma explicação psicossocial, vê o desemprego como um fenômeno que gera instabilidade e invisibilidade social criando uma identidade estigmatizada de desempregado. O desemprego seria, assim, a condição das pessoas em situação involuntária de não-trabalho ou de trabalhos irregulares e descontínuos, que vivem uma paralisia em suas vidas pela atribuição do estereótipo de desempregado como categoria social que constrói uma identidade e uma representação social da

> pessoa em situação de desemprego, deixando-a sem possibilidade de ação sobre o mundo (Ribeiro, 2010, p. 338)

A pessoa em situação de desemprego, transformada em "desempregado", acaba por vivenciar dois lugares socialmente instituídos para ela, a saber: posição de vulnerável psicossocial (saída social: assistencialismo) e posição de vagabundo (saída social: estigmatização). Nesse sentido, a situação de desemprego provoca perdas materiais e psicossociais que dificultam e, no limite, inviabilizam o retorno ao mundo do trabalho, além de potencialmente se constituir numa situação geradora de adoecimento (Barros y Oliveira, 2009; Jahoda, 1982; Ribeiro, 2007). Qualquer uma destas posições é geradora de sofrimento, que deve ser combatido, demonstrando que a questão do desemprego é um problema multidimensional e deve ser considerado, de forma ampliada, como situação de não-trabalho, extremamente danosa para os vínculos e o reconhecimento psicossocial, impedindo, assim, a realização e a segurança ontológica pelo trabalho (Ribeiro, 2009c, 2010).

Em síntese, os principais impactos do desemprego seriam: isolamento social, falta de reconhecimento social, culpabilização individual por sua situação e perdas identitárias, podendo, inclusive, gerar um estigma de desempregado com um papel social associado a ser "vagabundo" ou "não gostar de trabalhar" (Ribeiro, 2009c).

O desemprego é gerado pela estruturação do mercado de trabalho no sistema capitalista, estruturação necessária para organizar a realização do e os vínculos com o trabalho das pessoas que desejam e/ou precisam trabalhar. Neste sentido, compreender o desemprego é compreender, indispensavelmente, a função do trabalho para a vida humana e as formas como o mercado e o mundo do trabalho têm se estruturado, pois as formas do desemprego ou do não-trabalho estão intimamente relacionadas às formas do emprego e do trabalho existentes em dado contexto e em dado momento

Carreira

A *carreira* era uma temática restrita, pois somente existia nas empresas e instituições, ou seja, a carreira era determinada pelo vínculo à empresa, com apenas uma exceção, que era o caso da atribuição de uma carreira às pessoas com uma identidade profissional de prestígio, originando expressões como carreira médica e carreira política. Apenas uma parte restrita dos trabalhadores era reconhecida socialmente como tendo uma carreira, pois, quem não tivesse as

condições descritas, não tinha o reconhecimento de sua trajetória de trabalho como carreira, o que levou este campo a ser um campo restrito de estudos e intervenção por quase todo século XX. A carreira era estudada, em geral, como processo psicossocial (desenvolvimento vocacional ou ideia da carreira subjetiva) ou como artefato administrativo (plano de carreira organizacional ou ideia da carreira objetiva), gerando uma cisão entre Ciências da Gestão e Ciências do Trabalho (Ribeiro, 2009a, 2009b, 2011a).

Com as transformações do mundo do trabalho, as concepções de carreira tiveram que ser revistas e ampliadas, pois as experiências e trajetórias de trabalho se tornaram mais plurais e menos normativas do que antes, ocasionando: (a) um alargamento da concepção de carreira anteriormente só construída nas empresas e agora, também, construída no mundo do trabalho de maneira genérica; (b) a ruptura dos padrões de carreira e a emergência de construções mais relacionais; (c) a mudança de foco das empresas para as relações possíveis entre pessoa-trabalho (dentro e fora das empresas) com maior responsabilidade e atividade por parte das pessoas; e (d) a fragmentação profissional e a ruptura do vínculo mais direto entre formação e atuação profissional e ocupacional (Ribeiro, 2009a; 2012).

Assim, torna-se importante compreender e analisar os vários momentos de construção da carreira na contemporaneidade, desde as primeiras escolhas (Borges y Coutinho, 2010; Camarano, 2006; Ribeiro, 2011b) até o desligamento do mundo do trabalho no momento da aposentadoria que se torna uma parte importante na vida das pessoas em função do aumento da expectativa de vida em grande parte dos países da América Latina (Cintra, Ribeiro y Andrade, 2010; Duarte, 2009; Menezes y França, 2012). Assim, um novo campo integrador entre Ciências da Gestão e Ciências do Trabalho emergiu a partir da ressignificação de um fenômeno psicossocial tradicional

Sofrimento no trabalho

A flexibilização do mundo do trabalho tem gerado mais oportunidades, mas também maior precarização nas condições de trabalho de grande parte dos trabalhadores, pela diminuição de direitos, pelo aumento do desemprego e pelo aumento significativo de situações de violência nas relações de trabalho, resultando em novas maneiras de humilhar e formas distintas de reação dos trabalhadores, como o suicídio pelo trabalho, intensificando as experiências de sofrimento no trabalho (Borsoi, 2007; Dejours, 2005, 2010; Jacques, 2007; Sato y Bernardo, 2005).

Robert Castel, sociólogo francês, aponta que a luta por melhores condições de trabalho dá lugar à luta contra a exclusão do trabalho, o que torna o trabalhador mais frágil e com menos poder de brigar por uma vida melhor no trabalho, em geral, disponível para a submissão à flexibilização como saída para a exclusão e em condições precarizadas de trabalho (Castel, 1995, 1997).

Algumas resultantes da precarização seriam a degradação do laço social (Castel, 1997), a formação de patologias coletivas de frustração (Moise, 2000) ou de patologias do desemprego (Seligmann-Silva, 1999), a precarização da função do trabalho (Dejours, 2010), o vício em trabalhar e a valorização da insensibilidade (Seligmann-Silva, 1999), o cinismo viril e o realismo econômico (Dejours, 2005), e a criação do fantasma da descartabilidade e da invisibilidade (Sennett, 2006). Estas resultantes demandam uma análise diferenciada e contextualizada na contemporaneidade (Ribeiro, 2010)

Juventude

A *juventude*, também, entra como questão significativa e contemporânea, pois é o grupo mais afetado pela precarização do trabalho e pelo desemprego. Antes ser jovem significava estar numa situação transitória de vida se preparando para ingressar no mundo do adulto, mas agora os papéis sociais adultos são vividos sem se deixar de ser jovem, ocasionando uma descronologização do percurso etário, com uma consequente necessidade de trabalhar para uma grande parte dos jovens (OIT, 2009).

Este grupo de jovens que precisa trabalhar encontra um mundo do trabalho com poucas possibilidades e com oportunidades de trabalho desqualificado, se vendo num limbo social após encerrar a escolaridade básica ao não conseguir construir nem um lugar, nem um papel social, vivendo uma situação estigmatizante e, ao mesmo tempo, de vulnerabilização psicossocial, localizando o trabalho como um problema urgente a ser resolvido, ou seja, o sentido atribuído ao trabalho tem mais relação com um problema a resolver do que um valor central a cultivar (Castel, 1997).

Estudar os jovens a partir da Psicologia do Trabalho e das Organizações significa olhar para aqueles que constituirão num futuro próximo o próprio mundo do trabalho, seja como empregado ou trabalhador reconhecido, seja como desempregado ou trabalhador precarizado (Ribeiro, 2011b)

O estudo dos processos organizativos do trabalho sempre foi uma temática importante do campo da Psicologia, entretanto alguns temas, já existentes há muito

tempo como fenômenos sociais, mas pouco investigados e analisados, como a informalidade e a economia solidária, vem se colocando como organizações contemporâneas do trabalho com presença significativa no mundo do trabalho

Informalidade

A *informalidade* seria um fenômeno tradicional, principalmente na realidade latino-americana, em geral, vinculado à impossibilidade de conseguir um emprego no chamado mercado formal. Entretanto, com as transformações do mundo do trabalho e os novos realinhamentos entre trabalhadores, empregadores e mundo do trabalho, a informalidade definitivamente se consolida como um espaço e um arranjo produtivo significativo do sistema capitalista (Noronha, 2003; Sato, 2011).

Noronha (2003) índica que há três maneiras de explicar o fenômeno da informalidade: (a) velha informalidade, que representa um tipo de trabalho desenvolvido em economias em transição e realizado por trabalhadores subempregado e desempregados; (b) informalidade neoclássica, resultante natural da alta competitividade capitalista; e (c) nova informalidade, que pode ser compreendida como resultante das mudanças no processo de trabalho, de novas concepções organizacionais e novos tipos de trabalho, sem tempo ou espaço fixos, gerados pela estruturação sociolaboral contemporânea oriunda da reestruturação produtiva.

Esta dimensão do mundo do trabalho fica, muitas vezes, distantes das estatísticas oficiais, sendo muito conhecida e pouco compreendida, pois a definição simplista de informal como oposição ao formal (emprego), não é suficiente para um entendimento aprofundado deste complexo fenômeno.

Neste sentido, definir informal pela formalidade, ou seja, o informal seria o não-formal, pressupõe a normatização do formal como regra e a não-visualização de um sem número de formas e maneiras de realizar o trabalho no mundo sociolaboral que define não somente as classe mais pobres, mas auxilia na compreensão de fenômenos que atravessam todas as classes sociais.

Há várias dualidades postas como concepções explicativas para pensar o que se está aqui chamando de informalidade, no campo econômico esta dualidade se expressa pela oposição formal/informal, no campo jurídico pela oposição legal/ilegal e no senso comum pela oposição justo/injusto (Noronha, 2003; Spink, 2009).

Mas, e a Psicologia? A Psicologia, primeiramente, deve tomar este fenômeno como parte dos seus problemas de estudo, gerando conhecimento acerca de uma parcela da população na qual o informal está sobredeterminando a vida, a trajetória e a identidade no trabalho. E não necessariamente tentar entendê-lo através da proposta de uma dualidade, mas assumir a heterogeneidade do fenômeno e compreendê-lo como parte singularmente estruturada, mas coletivamente significativa, para a estruturação do mundo do trabalho contemporâneo (Sato, 2011; Spink, 2009)

Economia solidária

A *economia solidária*, por sua vez, é, também, uma temática antiga, mas que vem sendo estudada como maior intensidade pela Psicologia somente nas últimas décadas, principalmente, a partir do cooperativismo e da autogestão (Singer, 2002).

Uma discussão central na contemporaneidade é o debate sobre o poder, que, necessariamente, passa pela discussão da heteronomia e da heterogestão, da hierarquia, da competitividade e do individualismo, pilares importantes de processos organizativos de trabalho capitalistas, que apresenta, na contemporaneidade, novas possibilidades com a proposta de autonomia e autogestão, do associacionismo e do coletivismo, buscando transformar o modelo capitalista da competição em um modelo mais solidário, o que tem impactos significativos na estrutura e na dinâmica social (Andrada, 2006; Esteves, 2002; Furtado, 2010)

Diversidade no trabalho

O trabalho é uma das dimensões fundantes da vida humana, entretanto a possibilidade de realizar uma atividade produtiva e reconhecida socialmente no mundo do trabalho não se mostra, desde a estruturação deste mundo do trabalho, em uma real possibilidade para a maioria das pessoas, pois o mesmo se constituiu a partir de uma concepção de quem deveria ser o trabalhador a partir de um princípio geral definidor de uma categoria universal do ser humano que trabalha tomada como uma concepção abstrata singular, não corporificada (Scott, 2005).

Esta concepção definiu, principalmente, o mercado de trabalho como o espaço no qual deveriam ser trabalhadores os homens, brancos, heterossexuais e sem nenhum tipo de deficiência e problema mental, o que transformou este perfil de trabalhador no normal e o restante das pessoas, que não se ajustavam a ele, em anormais para o mercado de trabalho, ou, como começou a se utilizar como

expressão predominante no discurso social e científico, como diversidade. A noção de diversidade introduz a discussão acerca do que é diferença e como é gerada a própria noção de diversidade (Paiva Silva y Ribeiro, 2011; Ribeiro y Ribeiro, 2008, 2012).

Para Scott (2005),

> *O debate sobre as diferenças não deve buscar a homogeneização das mesmas, mas, sim, o reconhecimento da diferença e sua transformação social em diversidade, o que pode gerar desvantagens sociais, como é o caso das pessoas com deficiência* (Paiva Silva y Ribeiro, 2011, p. 118).
>
> *A diversidade se define como qualquer atributo visível ou invisível de uma pessoa que a faça ser vista como diferente das outras (atributos físicos, raça, gênero, orientação sexual, etnia, nacionalidade, religião, idade), devendo ser compreendida como uma construção das relações humanas* (Scott, 2005).
>
> *Scott (2005) diz que a grande questão em relação à diversidade seria desconstruir a falsa dicotomia existente entre igualdade e diferença, pois, para a autora, a verdadeira dicotomia se dá entre uma situação de igualdade e uma situação de desigualdade social e de direitos, pois a diferença é a marca constitutiva da humanidade. A questão central não seria a ausência de ou a eliminação da diferença, mas sim o reconhecimento da diferença e a decisão de ignorá-la ou levá-la em consideração, transformando-a em um atributo que traria vantagens ou desvantagens sociais. Reconhecer determinado atributo como diferença é torná-lo um atributo de diversidade, pois a igualdade é um ato de escolha marcado sócio-historicamente. Por exemplo, a deficiência numa pessoa é considerada diversidade, porque a sociedade ocidental do século XX escolheu colocar qualquer tipo de deficiência como diferença e a ausência de deficiência como padrão normativo social, transformou a deficiência em uma desvantagem social e, consequentemente, dificultou a construção da vida social para as pessoas com deficiência. A deficiência não é um problema aprioristicamente definido, mas a desvantagem social potencial que uma pessoa com deficiência possui advém do fato do reconhecimento da deficiência como diversidade e da determinação que não ter deficiência seria a norma, pois o diferente é uma relação: ele só existe na e pela relação com o igual ou normal* (Ribeiro y Ribeiro, 2012, p. 131-132).

Assim, a priori, o problema não seria ter uma deficiência, mas viver num mundo do trabalho em que esta deficiência é tomada como diversidade pela transformação de uma diferença (deficiência) em anormalidade, causando dificuldades sociolaborais significativas.

Desta forma, há, claramente, grupos de pessoas com mais características que as colocam como preferenciais para o mercado de trabalho e grupos de pessoas que, pelo contrário, teriam características que dificultariam seu ingresso e permanência neste mesmo mercado de trabalho, gerando uma situação de desigualdade e a instalação de uma lógica da diversidade para defini-las.

Considerações finais

Em síntese, a Psicologia no campo do trabalho e das organizações construiu dois projetos de investigação e intervenção muito díspares e baseados em dois paradigmas igualmente distintos, apesar de realizarem análises e intervenções, parcialmente, no mesmo campo, o que caracteriza a cisão dos planos ontológicos, epistemológicos, metodológicos e políticos entre as Ciências da Gestão e as Ciências do Trabalho, que são campos complementares, mas, em geral, antagônicos e com poucas possibilidades de articulação e intercâmbio em função de projetos científicos, éticos e políticos muito distintos.

De forma sintética, pode-se dizer que, por um lado, as Ciências da Gestão têm sido convocadas a investigar e lidar com problemas contemporâneos relativos aos processos micro-organizacionais (como saúde do trabalhador e carreira), aos processos macro-organizacionais (como contrato psicológico, comprometimento organizacional, assédio moral, diversidade no trabalho, e ética e cidadania organizacional), e aos processos de gestão de pessoas (como construção, adaptação e validação de instrumentos, que segue sendo problema central de interesse neste campo; enfrentamento da flexibilização dos vínculos de trabalho; desenvolvimento de novas estratégias de treinamento e desenvolvimento; e implementação e desenvolvimento de estratégias de gestão da diversidade, de qualidade de vida no trabalho e de gestão da carreira).

Por outro lado, as Ciências do Trabalho têm sido demandadas a pesquisar e enfrentar alguns fenômenos tradicionais (como desemprego, carreira e sofrimento no trabalho), e outros emergentes (como relações entre juventude e trabalho, organizações contemporâneas do trabalho-informalidade e economia solidária, e a diversidade no mundo do trabalho).

Conclui-se que, apesar da diferença paradigmática, ambos projetos do campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações têm sido demandados a analisar, compreender e intervir em questões contemporâneas, e têm contribuído na produção de novos conhecimentos e estratégias de ação no mundo do trabalho contemporâneo em suas várias dimensões.

Referências

- ACOSTA, C. (2009). Cómo administrar la cultura organizacional. En: M. Aguilar, M. Rentería, E. (Coords.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiências de investigación* (pp. 297-307). Bogotá: Universidad San Tomás.
- ALVESSON, M., y WILLMOTT, H. (1992). *Critical management studies*. London: Sage.
- ALVESSON, M., y WILLMOTT, H. (2003). *Studying management critically.* London: Sage.
- ANDRADA, C. (2006). Onde a autogestão acontece: revelações a partir do cotidiano. *Cadernos Psicologia Social do Trabalho, 9*(1), 1-14.
- ARTHUR, M. y ROSSEAU, D. (1996). *The boundaryless career: a new employment principle for a new organizational era.* New York: Oxford University Press.
- BARROS, C. y OLIVEIRA, T. (2009). Saúde mental de trabalhadores desempregados. *Psicologia: Organizações e Trabalho, 9*(1), 86-107.
- BARUCH, Y. (2004). Transforming careers: from linear to multidirectional career paths - organizational and individual perspectives. *Career Development International, 9*(1), 58-73.
- BASTOS, A. (1992). Psicologia no contexto das organizações: tendências inovadoras na atuação do psicólogo. In Conselho Federal de Psicologia (Org.), *Psicólogo brasileiro: construção de novos espaços* (pp. 51-86). Campinas: Átomo.
- BAUMAN, Z. (1998). *O mal-estar da pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- BECK, U. (1998). *La sociedad del riesgo*. Barcelona: Paidós.
- BENDASSOLI, P. (2009). Recomposição da relação sujeito-trabalho nos modelos emergentes de carreira. *Revista de Administração de Empresas, 4* (49), 387-400.
- BORGES, M. (2004). Trabalho e gestão de si - para além dos "recursos humanos". *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 7*, 41-49.
- BORGES, R. y COUTINHO, M. (2010). Trajetórias juvenis: significando projetos de vida a partir do primeiro emprego. *Revista Brasileira de Orientação Profissional, 11*(2), 189-200.
- BORGES-ANDRADE, J., ABBAD, G. y MOURÃO, L. (2006). *Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas.* Porto Alegre: Artmed.
- BORSOI, I. (2007). Da relação entre trabalho e saúde à relação entre trabalho e saúde mental. *Psicologia y Sociedade, 19*(Edição Especial), 103-111.

- BRUSIQUESE, R. y FERREIRA, M. (2012). Inovações tecnológicas e organizacionais em escritórios e os impactos na qualidade de vida no trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 15*(1), 1-16.
- CAMARANO, A. (2006). *Transição para a vida adulta ou vida adulta em transição?* Rio de Janeiro: IPEA.
- CANIATO, A. y LIMA, E. (2008). Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 11*(2), 177-192.
- CASTEL, R. (1995). De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso. *Arquipiélago, 21*.
- CASTEL, R. (1997). *La metamorphosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Barcelona: Paidós.
- CASTELLS, M. (1999). *La era de la información. Vol. I: la sociedad red*. México: Siglo XXI.
- CHIUZI, R. (2012). Quando os contratos psicológicos de trabalho acontecem: o lugar do cotidiano. En S. Malvezzi, J. J. Orejuela, R. M. Chiuzi, J. J. Vesga, y W. A. Riascos (Coords.), *Gramáticas actuales de la relación hombre-trabajo: propuestas de lectura* (pp.59-73). Cali: Universidad de San Buenaventura.
- CINTRA, T., RIBEIRO, D. y ANDRADE, A. (2010). O cotidiano de aposentados que continuam trabalhando de maneira informal na indústria calçadista: percepções sobre a aposentadoria e o trabalho atual. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 13*(2), 277-287.
- CODO, W. (1984). O papel do psicólogo na organização industrial: notas sobre o "lobo mau" em Psicologia. In S. T. M. Lane y W. Codo (Orgs.), *Psicologia social: o homem em movimento* (pp. 195-202). São Paulo: Brasiliense.
- COUTINHO, M., KRAWULSKI, E. y SOARES, D. (2007). Identidade e trabalho na contemporaneidade: repensando articulações possíveis. *Psicologia e Sociedade, 19*(n.spe), 29-37.
- DEJOURS, C. (2005). *La banalización de la injusticia social*. Buenos Aires: Topía.
- DEJOURS, C. (2010). *Trabajo y suicidio*. Madrid, España: Modus Laborandi.
- DEMAZIÈRE, D. (2006). Introdução: uma abordagem sociológica sobre a categoria do desemprego. In N. A. Guimarães y H. Hirata (Orgs.), *Desemprego* (pp. 23-42). São Paulo: SENAC.
- DIAS, M. y OLIVEIRA-CASTRO, J. (2006). Comportamento de procura por produtos: efeitos da quantidade de marcas. *Psicologia: Organizações e Trabalho,* 6(1), 195-232.

– DUARTE, C. (2009). Expectativas diante da aposentadoria: um estudo de acompanhamento em momento de transição. *Revista Brasileira de Orientação Profissional, 10*(1), p. 45-54.

– DUTRA, J. (1996). *Administração de carreira.* São Paulo: Atlas.

– ALVARO, J. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico.* Madrid: Siglo XXI.

– ESTEVES, E. (2002). Emprego versus trabalho associado: despotismo e política na atividade humana de trabalho. *Cadernos Psicologia Social do Trabalho, 5*, 51-56.

– FALCOZ, C. (2001). La carrière "classique" existe encore. *Annales de Mine,* 4-11.

– FISCHER, G. (1996). *Os conceitos fundamentais da psicologia social.* Lisboa: Instituto Piaget.

– FURTADO, O. (2010). Psicologia do trabalho e economia solidária: alternativas e tensões. In Conselho Federal de Psicologia (Org.), *Psicologia crítica do trabalho na sociedade contemporânea* (pp. 111-123). Brasília: Conselho Federal de Psicologia.

– GIDDENS, A. (1991). *Modernity and self-identity.* Stanford, CA: Stanford University.

– GIRALDO, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas, 1*(2), 205-216.

– GOFFMAN, E. (2003). *Estigma*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.

– GÓMEZ, I. (2009). Promoción de la salud en el lugar de trabajo. En M. C. Aguilar y E. Rentería (Coords.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiências de investigación* (pp. 445-474). Bogotá: Universidad San Tomás.

– GREENE, J. (1990). Three views on the nature and role of knowledge is social science. In E. G. Guba (Ed.), *The paradigm dialog* (pp. 227-245). London: Sage.

– GUBA, E. (1990).The alternative paradigm dialog. In E. G. Guba (Ed.), *The paradigm dialog* (pp. 17-27). London: Sage.

– HALL, D. (2002).*Careers in and out of organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.

– HARVEY, D. (1992). *Condição pós-moderna*. São Paulo: Loyola.

– HELOANI, R. (1999). A identidade do psicólogo do trabalho em tempos de globalização. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2*(1), 48-52.

– HELOANI, R. (2005). Assédio moral: a dignidade violada. *Aletheia, 22*, 101-108.

– HOBSBAWM, E. (1987). *Mundos do trabalho: novos estudos sobre história operária.* Rio de Janeiro: Paz e Terra.

- JACQUES, M. (2007). O nexo causal em saúde/doença mental no trabalho: uma demanda para a Psicologia. *Psicologia y Sociedade, 19* (spe 1), 112-119.
- JAHODA, M. (1982). Work, employment, and unemployment: values, theories, and approaches in social research. *American Psychologist, 36*, 184-191.
- KOMPIER, M. y KRISTENSEN, T. (2003). As intervenções em estresse organizacional: considerações teóricas, metodológicas e práticas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 6*, 37-58.
- KUHN, T. (1978). *Estrutura das revoluções científicas*. São Paulo: Perspectiva.
- LALANDE, A. (1993). *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*. Paris: PUF.
- LIPOVETSKY, G., y CHARLES, S. (2004). *Los tiempos hipermodernos*. Barcelona: Anagrama.
- LIPPMANN, W. (1922). *Public opinion*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- MAINIERO, L. y SULLIVAN, S. (2006). *The opt-out revolt: how people are creating kaleidoscope careers outside of companies*. New York: Davies-Black.
- MALVEZZI, S. (2000). Psicologia organizacional: da administração científica à globalização: uma história de desafio. In C. G. Machado e cols. (Orgs.), *Interfaces da Psicologia* (pp. 313-326). Évora: Universidade de Évora.
- MALVEZZI, S. (2012). El desempeño en la era de las empresas-red: desafios para la investigación de la subjetividade. En S. Malvezzi, J. J. Orejuela, R. M. Chiuzi, J. J. Vesga, y W. A. Riascos (Coords.), *Gramáticas actuales de la relación hombre-trabajo: propuestas de lectura* (pp. 21-36). Cali: Universidad de San Buenaventura.
- MARTIN-BARÓ, I. (1989). Psicologia política do trabalho na América Latina. *Revista de Psicología de El Salvador, 8* (31), 5-25.
- MARTINS, H. (2001). *Gestão de carreiras na era do conhecimento: uma abordagem conceitual e resultados de pesquisa*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- MARTINS, M. (2008). Clima organizacional. In M. M. M. Siqueira (Org.), *Medidas do comportamento organizacional* (pp. 29-40). Porto Alegre: Artmed.
- MATTOSO, J. (1994). Trabalho sob fogo cruzado. *São Paulo em Perspectiva, 8* (1), 13-21.
- MENEZES, G. y FRANÇA, L. (2012). Preditores da decisão da aposentadoria por servidores públicos federais. *Psicologia: Organizações e Trabalho, 12*(3), 315-328.
- MENEZES, I. y GOMES, A. (2010). Clima organizacional: uma revisão histórica do construto. *Psicologia em Revista, 16*(1), 158-179.

– MOISE, C. (2000). Trabajo, desempleo e impacto subjetivo. En I. Cortazzo y C. Moise (Coords.), *Estado, salud y desocupación* (pp. 121-147). Buenos Aires: Paidós.

– MURTA, S. y TRÓCCOLI, B. (2004). *Avaliação de intervenção em estresse ocupacional*. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 20(1), 39-47.

– NORONHA, E. (2003). Informal, ilegal, injusto: percepções do mercado de trabalho no Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais, 18*(53), 111-129.

– Organização Internacional do Trabalho (2009). *Trabalho decente e juventude no Brasil.* Brasília: OIT.

– OMAR, A., FERREIRA, M., OLIVEIRA, S., URIBE, H. ASSMAR, E., TERRONES, A. y FLORES, M. (2007). Colectivismo, justicia y ciudadanía organizacional en empresas argentinas, mexicanas y brasileiras. *Revista Mexicana de Psicología, 24*(1), 101-116.

– OREJUELA, J. (2011). La reinstitucionalizacion del trabajo en el siglo 21: implicaciones y desafios para la POT. In R. M. Chiuzi (Org.), *Recursos humanos ou gestão de pessoas? Reflexões críticas sobre o trabalho contemporâneo*. São Bernardo do Campo, SP: Universidade Metodista de São Paulo.

– PAIVA SILVA, A. y RIBEIRO, M. (2011). As repercussões psicossociais do Benefício de Prestação Continuada na vida no trabalho de pessoas com deficiência física. *Pesquisas e Práticas Psicossociais,* 6(1), 116-127.

– PERALTA, M. (2009). La construcción de sujetos en las nuevas realidades laborales: reflexiones para su estúdio desde la Psicología organizacional y del trabajo. En M. C. Aguilar, y E. Rentería (Coords.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiências de investigación* (pp. 53-74). Bogotá: Universidad San Tomás.

– PORTO, J., y TAMAYO, A. (2002). Prioridades axiológicas e regiões brasileiras: preditores de civismo nas organizações. *Psicologia: Organizações e Trabalho, 2*(1), 31-61.

– PULIDO, H. (2004). *En búsqueda de una psicología crítica en los ambitos laborales.* Universitas Psychologica, 3(2), 213-222.

– PULIDO, H. C. (2007). Produciendo trabajadores modernos: conocimiento psicológico y el mundo del trabajo en el sur. *Universitas Psychologica,* 6(1), 27-38.

– PULIDO, H. (2009). Examinando las operaciones de la Psicología en su relación con el trabajo. En M. C. Aguilar y E. Rentería (Coords.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiências de investigación* (pp. 25-51). Bogotá: Universidad San Tomás.

– RENTERÍA, E. (2009). De Recursos Humanos a la Psicología organizacional y del trabajo: reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. En M. C.

Aguilar y E. Rentería (Coords.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiências de investigación* (pp. 77-97). Bogotá: Universidad San Tomás.

– RENTERÍA, E., y ENRIQUEZ, A. (2006). ¿Usted mismo s.a.? O el posicionamiento profesional en el mercado de trabajo: reflexiones desde el marketing y el comportamiento del consumidor. *Psicología desde el Caribe, 18*, 139-160.

– RIBEIRO, M. (2005). *Planejamento de carreira*. São Paulo: IBTA.

– RIBEIRO, M. (2007). Psicose e desemprego: um paralelo entre experiências psicossociais de ruptura biográfica. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 10*(1), 75-91.

– RIBEIRO, M. (2009a). *Psicologia e gestão de pessoas: reflexões críticas e temas afins* (ética, competência e carreira). São Paulo: Vetor.

– RIBEIRO, M. (2009b). A trajetória da carreira como construção teórico-prática e a proposta dialética da carreira psicossocial. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 12*(2), 203-216.

– RIBEIRO, M. (2009c). Você está demitido! Os impactos psicológicos do desemprego. IHU online *(Revista do Instituto Humanitas Unisinos), 9*(291), 14-16.

– RIBEIRO, M. (2010). Estratégias micropolíticas para lidar com o desemprego: contribuições da Psicologia Social do Trabalho. Revista Psicologia Política, 9(18), 331-346.

– RIBEIRO, M. (2011a). As formas da estruturação da carreira na contemporaneidade: interfaces e articulações teórico-técnicas entre a Psicologia Organizacional e do Trabalho e a Orientação Profissional. In J. C. Zanelli, N. Silva, y S. R. Tolfo (Orgs.), *Processos psicossociais nas organizações e no trabalho* (pp. 305-325). São Paulo: Casa do Psicólogo.

– RIBEIRO, M. (2011b). Juventude e trabalho: construindo a carreira em situação de vulnerabilidade. *Arquivos Brasileiros de Psicologia, 63*(spe), 58-70.

– RIBEIRO, M. (2012). *Uma abordagem psicossocial da carreira com base no Construcionismo Social*. Tese de Livre Docência, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.

– RIBEIRO, M. y RIBEIRO, F. (2008). Gestão organizacional da diversidade: estudo de caso de um programa de inclusão de pessoas com deficiência. In M. N. Carvalho-Freitas, y A. L. Marques (Orgs.), *Trabalho e pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico* (p. 122-141). Curitiba: Juruá.

– RIBEIRO, M. A., y RIBEIRO, F. (2012).O desenvolvimento da carreira de pessoas com deficiência em empresas: dificuldades e perspectivas. *Gerais, 5*(1), 127-145.

– ROUSSEAU, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Thousands Oaks: Sage.

– SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. *Psicologia: Organizações e Trabalho, 12*(1), 121-136.

– SANDOVAL, M., CAYCEDO, C., BOTERO, M. M., y LÓPEZ, W. L. (2009). Desarrollo histórico del pluralismo en la psicologia del consumidor. En M. C. Aguilar y E. Rentería (Coords.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiências de investigación* (pp. 533-557). Bogotá: Universidad San Tomás.

– SANTOS, M. (2000). *Por uma outra globalização*. Rio de Janeiro: Record.

– SATO, L. (2011). Psicologia e trabalho: focalizando as "profissões ignoradas". In B. Medrado y W. Galindo (Orgs.), *Psicologia Social e seus movimentos: 30 anos de ABRAPSO* (pp. 233-250). Recife: UFPE.

– SATO, L., y BERNARDO, M. (2005). Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. *Ciência y Saúde Coletiva, 10*(4), 869-878.

– SATO, L., y OLIVEIRA, F. (2008). Compreender a gestão a partir do cotidiano de trabalho. *Aletheia, 27*, 188-197.

– SCHEIN, E. H. (1978). *Career dynamics: matching individual and organizational needs.* Reading, MA: Addison-Wesley.

– SCHIRRMEISTER, R., y LIMONGI-FRANÇA, A. (2012). A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. *Psicologia: Organizações e Trabalho, 12*(3), 283-298.

– SCHVARSTEIN, L. (1991). *Psicología social de las organizaciones: nuevos aportes*. Buenos Aires: Paidós.

– SCORSOLINI-COMIN, F., INOCENTE, D. y MIURA, I. (2011). Avaliação de programas de treinamento, desenvolvimento e educação no contexto organizacional: modelos e perspectivas. *Psicologia: Organizações e Trabalho, 11*(1), 37-53.

– SCOTT, J. (2005). O enigma da igualdade. *Estudos Feministas, 13*(1), 11-29.

– SELIGMANN-SILVA, E. (1999). Desemprego: a dimensão psicossocial. En Sociedad Interamericana de Psicologia (Org.), *La Psicologia al fin del siglo* (pp. 339-359). Caracas: Sociedad Interamericana de Psicologia.

– SENNETT, R. (2006). *La corrosión del carácter*. Barcelona, España: Anagrama.

– SINGER, P. (2002). *Introdução à economia solidária*. São Paulo: Contexto.

- SIQUEIRA, M. (Org.). (2008). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.

- SPINK, P. (1996). Organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da psicologia do trabalho. *Psicologia y Sociedade, 8*(1), 174-192.

- SPINK, P. (2009). Microcadeias produtivas e nanoeconomia: repensando o trabalho decente. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 12*(2), 227-241.

- STECHER, A., GODOY, L., y DÍAZ, X. (2005). Relaciones de producción y relaciones de género en un mundo en transformación. En L. Schvarstein y L. Leopold (Coords.), *Trabajo y subjetividad: entre lo existente y lo necesario* (pp. 71-111). Buenos Aires: Paidós.

- TEMPLER, A. y CAWSEY, T. (1999). Rethinking career development in an era of portfolio careers. *Career Development International, 4*(2), 70-76.

- TOLFO, S. (2002). A carreira profissional e seus movimentos: revendo conceitos e formas de gestão em tempos de mudança. *Psicologia: Organização e Trabalho, 2*(2), 39-63.

- VAN MAANEN, J. (Org.). (1977). *Organizational careers: some new perspectives*. New York: Wiley.

- VEGA, D., ARÉVALO, A., SANDOVAL, J., AGUILAR, M. y GIRALDO, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas, 2*(2), 329-349.

- VESGA, J. (2009). El contrato psicológico y las nuevas realidades de trabajo. En M. C. Aguilar y E. Rentería (Coords.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiências de investigación* (pp. 99-110). Bogotá: Universidad San Tomás.

- VESGA, J. (2012). El contrato psicológico y la pragmática. En S. Malvezzi, J. J. Orejuela, R. M. Chiuzi, J. J. Vesga y W. A. Riascos (Coords.), *Gramáticas actuales de la relación hombre-trabajo: propuestas de lectura* (pp. 75-87). Cali: Universidad de San Buenaventura.

- ZANELLI, J. y BASTOS, A. (2004). Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade y A. V. B. Bastos (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 466-491). Porto Alegre: Artmed.

- ZERBINI, T., y ABBAD, G. (2010). Transferência de treinamento e impacto do treinamento no trabalho: análise crítica da literatura. *Psicologia: Organizações e Trabalho, 10*(2), 97-111

Actitudes hacia las relaciones de cooperación entre organizaciones: algunas reflexiones basadas en el compromiso

María Concepción Antón, Universidad de Salamanca
Merlin Patricia Grueso, Universidad del Rosario

En el marco de las relaciones de cooperación entre organizaciones, el compromiso hacia la relación interorganizacional y el compromiso hacia la red –empresarial–, constituyen temas de especial interés. Se ha planteado que el compromiso hacia la relación entre organizaciones es un factor determinante en la construcción de alianzas longevas y exitosas (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012; Mohr y Spekman, 1994; Yaqub, 2010), de igual forma se ha evidenciado que el compromiso hacia la red, es un potente predictor del desempeño de esta (Clarke, 2006). Pese a lo anterior, el estudio de estos temas ha recibido poca atención y desarrollo en el ámbito académico, así como se ha debatido poco en torno de las diferencias y similitudes entre ambos constructos; en función de lo anterior se propone la presente revisión. En primer lugar, se aborda el concepto de compromiso en las organizaciones como concepto seminal para la discusión, así como algunos de los modelos existentes y sus dimensiones explicativas; se incorporan además las escalas de medida más frecuentemente empleadas en torno del compromiso con la organización. En el segundo apartado se realiza una descripción de los desarrollos existentes acerca del compromiso interorganizacional y del compromiso hacia la red al igual que algunos modelos explicativos

y escalas de medida de estas nociones. En la tercera parte se hace una discusión y se plantean algunas conclusiones.

Compromiso organizacional

El compromiso con la organización se define como "un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización, el cual tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo parte de la misma" (Meyer y Allen, 1991, p. 67). En la psicología de las organizaciones, se concibe como una actitud que tiene un alto nivel de asociación con resultados organizacionales como la productividad. También se ha señalado que el compromiso tiene una estrecha relación con resultados de tipo psicosocial en las organizaciones (Antón y González, 2000).

Una de las primeras aproximaciones científicas al estudio del compromiso organizacional es la realizada por Becker (1960) con su propuesta sobre el compromiso basado en costes. En su escrito, Becker (1960) postula que es posible identificar cuando una persona está comprometida, porque "participa consistentemente en líneas de actividad" (p. 33). Otro planteamiento ampliamente aceptado en torno al estudio del compromiso, es el defendido por Mowday, Steers y Porter (1979) quienes definen el compromiso organizacional como "la fuerza relativa de una identificación individual con y la implicación en una organización particular" (p. 226). Wiener (1982) por su parte, define el compromiso organizacional como "la totalidad de presiones normativas para actuar en una forma en la cual se cumplan los objetivos e intereses organizacionales" (p. 412). Pese a que las anteriores definiciones de compromiso tienen un carácter unidimensional (Becker, 1960; Mowday, Steers y Porter, 1979; Wiener, 1982), gozan de aceptación en el mundo académico.

También es admisible explicar el compromiso organizacional como un constructo multidimensional (Morrow, 1983), en este sentido, destacan los planteamientos de O'Reilly y Chatman (1986), Jaros y colaboradores (1993), Penley y Gould (1988), y Meyer y Allen (1991). O'Reilly y Chatman (1986), advierten que el compromiso organizacional se explica a través de tres dimensiones: conformidad, identificación e internalización. Por su parte, el modelo de compromiso desarrollado por Jaros y colaboradores (1993) distingue tres componentes del compromiso: afectivo, continuo y moral. Así mismo, Penley y Gould (1988) defienden que el compromiso con la organización adopta tres

formas: compromiso moral, de cálculo y alienativo. Finalmente, Meyer y Allen (1991) plantean que el compromiso hacia la organización puede ser explicado a través de tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo.

En la literatura académica se han empleado varias escalas de medida del compromiso organizacional; entre las más frecuentemente citadas se encuentra el *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ) de Mowday, Steers y Porter (1979) como una medida unidimensional del compromiso y la escala de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993) como una medida multidimensional del compromiso con la organización.

El *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ) de Mowday, Steers y Porter (1979) es una escala que se compone de quince ítems, seis redactados en sentido negativo y nueve redactados en sentido positivo. Tal como lo destaca Morrow (1983), el OCQ cuenta con aceptables propiedades psicométricas. Estudios realizados en diferentes contextos (Chen, 2004; Paul y Anantaraman, 2004) han permitido demostrar su validez y fiabilidad. Versiones adaptadas del OCQ también han demostrado tener propiedades psicométricas satisfactorias en diferentes estudios (p.e. Edgar y Geare, 2005; Ensher, Grant Vallone y Donaldson, 2001).

El cuestionario de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993) se compone de tres medidas que valoran el deseo, la necesidad y la obligación de permanecer en la organización mediante las escalas *Afective Commitment Scale* (ACS), *Continue Commitment Scale* (CCS) y *Normative Commitment Scale* (NCS). Cada escala se compone de ocho ítems que se evalúan mediante una escala tipo Likert con siete anclajes de respuesta. La escala de compromiso de Meyer, Allen y Smith (1993) ha sido empleada en diversos estudios (Antón, 1999, Antón y González, 2000; Antón y Campazas, 2005; Grueso, 2007; Grueso, 2010; Meyer y Smith, 2000; Meyer *et al*, 2002; Somunoglu, Erdem y Erdem, 2012), tanto para determinar sus propiedades psicométricas como para analizar su relación con variables organizacionales, personales, disposicionales y actitudinales. Y si bien se mantiene la discusión en torno a la estructura factorial del modelo de tres componentes de Meyer y Allen (1991), las tres medidas cuentan con propiedades psicométricas satisfactorias (Meyer y Allen, 1997).

El modelo de compromiso con la organización de Meyer y Allen (1991) y las escalas de medida desarrolladas por Meyer, Allen y Smith (1993), han servido de referente para explicar otras formas de compromiso. Por ejemplo, se ha estudiado el compromiso hacia el cambio (Herscovitch y Meyer, 2002), el compromiso

hacia la ocupación (Meyer, Allen y Smith, 1993), el compromiso hacia la red empresarial (Clarke, 2006; Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012).

Es claro que el estudio del compromiso con la organización ha logrado un nivel de madurez que ha permitido el desarrollo de modelos explicativos y escalas de medida; en contraste, el estudio del compromiso hacia las relaciones interorganizacionales y el compromiso hacia la red empresarial se encuentran en una fase de consolidación y desarrollo (Fawcett y colaboradores, 2006); y si bien existen algunos avances en este sentido, es necesario continuar investigando en torno al tema (Hassay, 1999).

Modelos y escalas de medida del compromiso hacia la relación interorganizacional

Las relaciones interorganizacionales se definen como "transacciones, flujos y vínculos duraderos entre una organización y otra" (Oliver, 1990, p. 241), constituyen un factor asociado la creación de valor en las organizaciones y se consideran una estrategia empresarial de alta importancia para la competitividad de las mismas (Ranaei, Zareei y Alikhani, 2010).

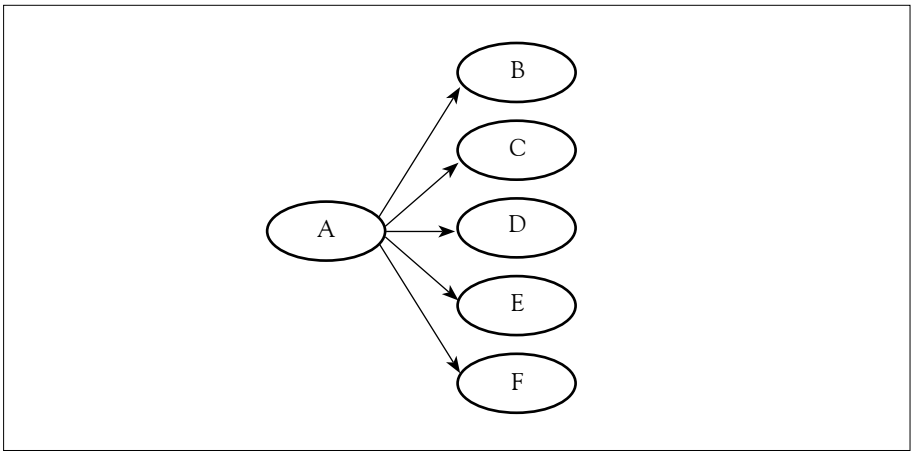
En el marco de esta relación la noción de compromiso adquiere cada vez mayor importancia por cuanto constituye un factor clave para la colaboración y el éxito de las alianzas entre empresas (Cheng, Heng, Love e Irani, 2004). Se ha señalado también que solo las relaciones altamente comprometidas entre organizaciones alcanzan la duración necesaria para crear valor a los socios (Kanter, 1994).

El compromiso hacia la relación interorganizacional permite que una organización en particular desarrolle un sentido de lealtad hacia otra. Se trata del compromiso hacia una relación diádica entre firmas (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012). Esta aproximación del compromiso hacia la relación interorganizacional es consistente con los planteamientos de McElroy, Morrow y Laczniak (2001) y su modelo, quienes señalan que este tipo de compromiso se expresa a través de la implicación e identificación de una empresa hacia otra (ver Gráfico 1). Así, el compromiso hacia la relación interorganizacional se manifiesta de una empresa (A) hacia otra empresa (B, C, D, E o F).

En una relación entre organizaciones, el compromiso se entiende como la voluntad de esforzarse en nombre de la relación con otra organización (Mohr y Spekman, 1994). Así, un alto nivel de compromiso hacia la relación interorganizacional provee "el contexto en el cual ambas partes pueden lograr los

Gráfico 1

Compromiso hacia las relaciones interorganizacionales



Fuente: elaboración propia.

objetivos individuales y conjuntos sin que se incrementen los comportamientos oportunistas" (Mohr y Spekman, 1994, p. 38).

Anderson y Weitz (1992) plantean que la base fundamental del compromiso interorganizacional es la estabilidad y el sacrificio, así este implique "el deseo de desarrollar una relación estable, la disponibilidad para realizar sacrificios en el corto plazo y para mantener la relación y la confianza en la estabilidad de la relación" (p. 19). Estos autores señalan, además, que un elemento fundamental en la creación del compromiso entre las organizaciones es la percepción que cada una tenga acerca del nivel de compromiso de la otra, actuando así la norma de reciprocidad.

Yaqub (2010) define el compromiso interorganizacional como "una predisposición que forma parte de la voluntad de un actor para permanecer mucho tiempo en la relación, aceptar las normas y valores que rigen la relación y contribuir al máximo para el bienestar de la relación" (p. 111). Por su parte McElroy, Morrow y Laczniak (2001) emplean una denominación particular para referirse al compromiso interorganizacional: compromiso organizacional externo. Y lo definen como "la identificación e implicación con una organización, que puede ser un proveedor, un cliente o un socio" (p. 238). Estos autores advierten que esta aproximación, a diferencia de otras, considera el nivel de compromiso específico que desarrolla una organización hacia otra.

Para comprender la forma como se desarrolla el compromiso hacia la relación interorganizacional, se han planteado modelos explicativos como el de compromiso organizacional externo, defendido por McElroy y colaboradores (2001), quienes identifican como factores determinantes del compromiso tanto las características de la organización externas como la de los individuos. Entre las características de la organización externa identifican el grado de burocracia, el compromiso hacia el empoderamiento, las prácticas de evaluación del desempeño, la dependencia y el poder. Así mismo, identifican como variables individuales asociadas al desarrollo del compromiso organizacional externo las características de personalidad, el compromiso profesional, la antigüedad de la relación con la organización y su percepción acerca de dicha organización.

Yaqub (2010) también plantea un modelo explicativo que incorpora la noción de compromiso interorganizacional. En función de este concepto propone como sus factores determinantes: la satisfacción total del aliado y el grado de confianza, que expresan en definitiva la calidad de la relación entre los socios. Shonk y Bravo (2010), por su parte, señalan que este compromiso es producto del apoyo interorganizacional percibido, el cual se consolida a partir de seis variables: confianza, recursos, estructura, lazos previos, reputación y legitimidad. En cuanto a los factores predictores del compromiso hacia la relación interorganizacional, se ha planteado un número significativo.

A partir de la revisión de la literatura es posible identificar tres factores: estructurales, relacionales, reputacionales. En relación con los factores estructurales, se dice que los recursos constituyen un factor predictor del desarrollo del compromiso interorganizacional (Shonk y Bravo, 2010). McElroy, Morrow y Laczniak (2001) por su parte, destacan la importancia de la estructura jerárquica de las organizaciones que participan de la relación, así como también ciertas prácticas de recursos humanos adoptadas por cada organización (Cuadro 1).

En relación con los factores relacionales, la literatura académica recoge aspectos como: la lealtad (Anderson y Weitz, 1992), la confianza (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012; Shonk y Bravo, 2010; Yaqub, 2010), la antigüedad de la relación (McElroy, Morrow y Laczniak, 2001) y la calidad de la relación (Yaqub, 2010). De igual forma autores como Shonk y Bravo (2010) destacan la importancia de los lazos previos en la consolidación del compromiso interorganizacional. La estabilidad de la relación (Anderson y Weitz, 1992), las experiencias favorables en la relación, la intensidad emocional y el diseño y contenido de la comunicación (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012), también son conside-

Cuadro 1
Determinantes del compromiso hacia la relación interorganizacional

Factores predictores	Variables
Estructurales	– Recursos (Shonk y Bravo, 2010) – Estructura jerárquica de la organización (McElroy, Morrow y Laczniak, 2001) – Prácticas de recursos humanos (McElroy, Morrow y Laczniak, 2001)
Relacionales	– Lealtad (Anderson y Weitz, 1992) – Confianza (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012; Shonk y Bravo, 2010; Yaqub, 2010) – Antigüedad de la relación (McElroy, Morrow y Laczniak, 2001) – Calidad de la relación (Yaqub, 2010) – Lazos previos (Shonk y Bravo, 2010) – Estabilidad de la relación ((Anderson y Weitz, 1992) – Experiencia favorable en la relación (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012) – Intensidad emocional (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012) – Diseño y contenido de la comunicación (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012)
Reputacionales	– Buen nombre/ reputación (McElroy, Morrow y Laczniak, 2001; Shonk y Bravo, 2010) – Legitimidad (Shonk y Bravo, 2010)

Fuente: elaboración propia

rados factores relacionales que contribuyen al desarrollo del compromiso hacia la relación interorganizacional.

Finalmente, a partir de la revisión de la literatura sobre el tema en estudio, es posible identificar un conjunto de variables que contribuyen al factor reputacional, entre los que se encuentran el buen nombre o la reputación (McElroy, Morrow y Laczniak, 2001; Shonk y Bravo, 2010) y la legitimidad de los participantes (Shonk y Bravo, 2010), tal como se ilustra en el Cuadro 1.

A partir de estos modelos y de otras propuestas acerca del compromiso interorganizacional se han desarrollado algunas escalas de medida. Por ejemplo, Anderson y Weitz (1992) crearon dos escalas de compromiso hacia la relación (con el proveedor y con el distribuidor) y dos escalas de compromiso percibido (sobre el productor y sobre el distribuidor). Cada medida contaba con diez ítems valorados mediante una escala tipo Likert de siete anclajes de respuesta. Los ítems analizaban múltiples facetas del compromiso como un fuerte sentido de la lealtad, el grado de expectativa acerca de la continuidad de la relación y

voluntad para invertir en la relación. Los coeficientes de fiabilidad calculados, así como los análisis factoriales realizados para las cuatro escalas indican que estas contaban con propiedades psicométricas satisfactorias.

Cheng y colaboradores (2004) proponen una escala para evaluar el compromiso de largo plazo que se establece entre empresas que cooperan. Así, estos autores plantean que el compromiso de largo plazo puede ser estudiado a través de cinco niveles: extremadamente comprometido, muy comprometido, parcialmente comprometido, poco comprometido y nada comprometido. La literatura disponible en torno al tema no permitió determinar si existe evidencia empírica en la que se haya empleado este modelo, por lo que no se dispone de información acerca de la validez de esta escala.

Mohr y Spekman (1994) estudiaron la relación que existía entre el compromiso de las firmas que constituían una alianza y el éxito de la misma. Para ello, diseñaron una escala de medida que incorporaba tres ítems: nos gustaría dejar de comercializar el producto de este fabricante, estamos muy comprometidos en continuar comercializando el producto de este fabricante, tenemos el mínimo compromiso con este fabricante. Los resultados obtenidos en dicho estudio indicaron que el compromiso de los socios, la coordinación y la confianza, contribuyen de manera significativa en el éxito de las alianzas.

Modelos y escalas de medida del compromiso hacia la red

Cada vez más, las organizaciones conforman o hacen parte de redes empresariales, pues a través de ellas pueden acceder a recursos que de manera individual difícilmente pueden obtener. Tal como lo señala Koschatzky (2002), bajo las condiciones actuales, los procesos de innovación, producción y comercialización no pueden ser llevados a cabo por una empresa en solitario, sino en colaboración con otras empresas, en función de ello, el concepto de redes de empresa toma un papel preponderante.

Las redes de empresa constituyen una forma de relación interorganizacional en la que participa un número limitado de empresas, pero en la que todas interactúan entre sí. Se trata de un mecanismo de prioridad estratégica que demanda altas inversiones e implicación de los participantes, debido al alto grado de relacionamiento que se establece entre las empresas que conforman la red (Ranaei, Zareei y Alikhani, 2010). Un elemento representativo de las redes de empresa es que al formalizarse, las empresas que la conforman coope-

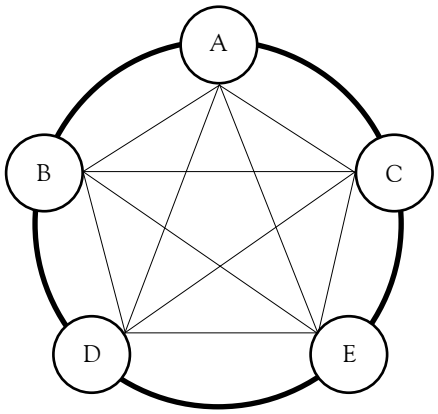
ran, con el fin de consolidar un proyecto colectivo que se traduce en objetivos comunes, compromiso para alcanzarlos y ausencia de competencia (Grueso, Gómez y Garay, 2011).

Las redes se definen fundamentalmente por una relación estrecha y de largo plazo: usualmente se trata de una relación cooperativa, no jerárquica y basada en la confianza (Grueso, Gómez y Garay, 2011). En este contexto, el compromiso hacia la red se propone como un mecanismo efectivo para maximizar el desempeño de la red (Clarke, 2006).

Un buen punto de partida para diferenciar el compromiso hacia la red de otros tipos de compromiso, es el reconocimiento que se trata de la lealtad de los representantes de las empresas participantes, hacia la red como una unidad o sistema (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012), así, no se trata del compromiso en una relación empresa-empresa sino del compromiso en una relación empresa-red. (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2009), tal como se ilustra en el Gráfico 2.

En su disertación sobre el compromiso hacia la red, Clarke (2006) advierte que "se trata de un mecanismo de coordinación que permite compensar la falta de procesos de control conductual, frecuentemente observados en este tipo de estructuras organizativas" (p. 1184) y señala además que el compromiso hacia la red es "un estado psicológico que orienta a los individuos a adoptar comportamientos consistentes con el logro de resultados colaborativos" (p. 1185).

Gráfico 2
Compromiso hacia la red



Fuente: elaboración propia

Con fundamento en el modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), Clarke (2006) plantea además que dicho estado psicológico se explica a través de tres componentes: uno afectivo, uno de continuidad y otro normativo. Así, el componente afectivo hacia la red se basa en la vinculación emocional, el compromiso de continuidad se basa en la sensación de encontrarse encerrado en la relación de cooperación que plantea la red y el compromiso normativo se basa en el sentimiento de obligación de permanecer en la red.

En su modelo teórico sobre la confianza y el compromiso en redes estratégicas, Chaturvedi y Gaur (2009) plantean la existencia de dos componentes del compromiso hacia la red: compromiso racional y compromiso emocional. Para estos autores el compromiso racional se corresponde al compromiso de cálculo, lado racional y económico del compromiso. Este tipo de compromiso es denominado por Cullen, Johnson y Sakano (2000) como compromiso calculativo. De igual forma Chaturvedi y Gaur (2009) señalan que el compromiso emocional es otro componente de esta noción, tiene un carácter actitudinal y constituye una identificación psicológica con la red. Cullen, Johnson y Sakano (2000) denominan este componente del compromiso como compromiso actitudinal.

Mäkelä y Maula (2006), plantean un modelo para empresas transfronterizas de capital riesgo, con el propósito de explicar los determinantes del compromiso. En función de lo anterior estos autores plantean que el compromiso hacia la red es afectado por la percepción de valor esperado acerca de la relación, la distancia que exista entre las organizaciones, el nivel de arraigo en torno del proceso de cooperación y la importancia financiera del proceso de cooperación.

En el modelo explicativo del compromiso hacia la red, Clarke (2006) plantea que la interdependencia mutua, las ganancias mutuas, los valores compartidos, la congruencia de los objetivos, la confianza en las organizaciones de la red, la implicación en la toma de decisiones, la efectividad en la resolución de conflictos, la claridad de rol y el feedback, son factores asociados con el desarrollo del compromiso afectivo hacia la red.

En relación con la estructura factorial del compromiso hacia la red, se han identificado diferentes alternativas, desde la propuesta de Andrésen, Lundberg y Roxenhall (2012), que mide el compromiso hacia la red como un constructo unidimensional, pasando por Cullen, Johnson y Sakano (2000), Chaturvedi y Gaur (2009) y Clarke (2006) que plantean el compromiso hacia la red como un constructo bidimensional, hasta llegar a la propuesta de Roxenhall y Andrésen (2012), quienes estudian el compromiso hacia la red como un constructo multidimensional.

Clarke (2006), por ejemplo, en su estudio concluye que el componente afectivo y de continuidad representa factores distintos, pues predicen de una manera diferenciada el desempeño de la red objeto de su estudio. De igual manera a través de su investigación Clarke (2006) demostró que algunos de los factores o variables incorporadas en su modelo explicativo, permitían predecir el desarrollo del compromiso afectivo, no así el de continuidad.

Se ha podido establecer que existen factores que aglutinan un número significativo de variables predictoras del compromiso hacia la red: factores estructurales y factores relacionales. Así, entre los factores estructurales se encuentran los valores compartidos (Clarke, 2006), la congruencia de los objetivos de la red con los objetivos personales (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012; Clarke, 2006), el grado de implicación en la toma de decisiones (Clarke, 2006), los mecanismos de resolución de conflictos, la claridad de rol, el feedback y las ganancias mutuas (Clarke, 2006) y la percepción de valor esperado (Mäkelä y Maula, 2006), tal como se ilustra en el Cuadro 2.

En lo relativo al factor relacional, la literatura revisada permite concluir que el grado de interdependencia mutua (Blankenburg, Eriksson y Johanson , 1996; Clarke, 2006; Sánchez de Pablo y Jiménez, 2010), la confianza hacia la red (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012; Clarke, 2006; Rodríguez y Wilson, 2002),

Cuadro 2

Factores predictores del compromiso hacia la red

Factores	Variables
Estructurales	– Valores compartidos (Clarke, 2006) – Congruencia de los objetivos de la red con los objetivos personales (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012; Clarke, 2006) – Implicación en la toma de decisiones (Clarke, 2006) – Resolución de conflictos (Clarke, 2006) – Claridad de rol (Clarke, 2006) – Feedback (Clarke, 2006) – Ganancias mutuas (Clarke, 2006) – Percepción de valor esperado (Mäkelä y Maula, 2006)
Relacionales	– Interdependencia mutua (Blankenburg, Eriksson y Johanson , 1996; Clarke, 20006; Sánchez de Pablo y Jiménez, 2010) – Confianza (Andrésen, Lundberg y Roxenhall, 2012; Clarke, 2006; Rodríguez y Wilson, 2002), – Interacción (Sánchez de Pablo y Jiménez, 2010) – Grado de unión (Rodríguez y Wilson, 2002)

Fuente: elaboración propia

el grado de interacción entre los participantes (Sánchez de Pablo y Jiménez, 2010) y el grado de unión (Rodríguez y Wilson, 2002), constituyen variables que explican el desarrollo del compromiso hacia la red.

Roxenhall y Andrésen (2012) llevaron a cabo una investigación cualitativa en la que analizaban el compromiso hacia la red empleando un modelo multidimensional. Para su estudio analizaron los componentes afectivos, de cálculo y normativo del compromiso con el propósito de explicar la forma como interactuaban dichos componentes. Con base en los resultados de su estudio identificaron que el compromiso de cálculo y normativo constituyen una forma de compromiso al inicio de una relación y que el compromiso afectivo es una resultante de los dos.

De igual forma, Sánchez de Pablo y Jiménez (2010) llevaron a cabo un estudio en el que analizaban el nivel de compromiso hacia la relación en una red. Para ello y basándose en un estudio previo, emplearon dos afirmaciones relativas al compromiso con la red: estoy dispuesto a incrementar mi grado de esfuerzo para que la alianza cumpla las condiciones que la hagan exitosa; y, mi rendimiento en la alianza es eficiente. Los resultados obtenidos en dicho estudio demostraron que la confianza y el compromiso son factores determinantes para lograr resultados en términos de aprendizaje, acceso a recursos, desarrollo de capacidades complementarias y satisfacción del cliente. En contraste, el estudio demostró que las alianzas que solo tienen por objeto reducir costes y aumentar la eficiencia, muestran menor compromiso y confianza, pues el grado de interacción y de interdependencia es menor.

Para comprender la forma como se desarrolla el compromiso hacia la red, Rodríguez y Wilson (2002) llevaron a cabo un estudio en el que analizaban el poder predictivo de dos variables: el grado de unión de la relación y el grado de confianza. Para su estudio emplearon una escala de tres ítems relativos al compromiso hacia la red: estoy dispuesto a realizar un gran esfuerzo con el fin de ayudar para que esta alianza sea exitosa; esta alianza realmente inspira lo mejor de mí, en relación con el desempeño de mi trabajo; realmente me preocupo por el destino de esta alianza (p. 63). Los resultados obtenidos en el estudio señalan que el compromiso entre organizaciones es el resultado de la confianza y esta a su vez se deriva del grado de unión en la relación.

Otro estudio en el que se explica la forma como se desarrolla el compromiso entre organizaciones que conforman una red es conducido por Blankenburg, Eriksson y Johanson (1996). Los resultados obtenidos señalan que el compromiso hacia la

red tiene un fuerte impacto en la rentabilidad de la relación. De igual manera, estos autores con su estudio demostraron que el compromiso con la relación es un factor que se encuentra afectado por la comprensión de la relación y el grado de conexión o interdependencia de los integrantes de la red.

Clarke (2006) llevó a cabo un estudio en el que analizaba los factores antecedentes y las consecuencias del compromiso entre organizaciones. Como factores predictores del desarrollo del compromiso empleó nueve escalas cada una con tres ítems: la interdependencia mutua, las ganancias mutuas, los valores compartidos, la congruencia de los objetivos, la confianza en las organizaciones que conformaban la red, la forma como se resuelven los conflictos, la claridad de rol, la implicación en la toma de decisiones y la retroalimentación acerca del desempeño de la red. Para valorar el grado de compromiso con la red empleó una medida de compromiso afectivo, una medida de compromiso de continuidad y una medida de compromiso normativo, inspirado en las escalas desarrolladas por Meyer, Allen y Smith (1993). Las escalas de compromiso afectivo y de continuidad arrojaron niveles de fiabilidad apropiados (Alpha = 0,72 y 0,71 respectivamente). En contraste, la escala de compromiso normativo no mostró tener propiedades psicométricas significativas, por lo que fue eliminada del estudio.

Los resultados obtenidos por Clarke (2006) señalan que en efecto, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad constituyen dos formas distintas de compromiso con la red. A partir de dichos resultados también se concluyó que cuatro de los factores antecedentes del compromiso interorganizacional se encontraban relacionados con el compromiso afectivo, pero ninguno de los factores antecedentes explicaba el compromiso de continuidad. Finalmente, en su estudio Clarke (2006) también evidenció que el compromiso afectivo era el mejor predictor de desempeño de la red, pues mostraba tener una relación estadísticamente significativa y positiva, en contraste con el compromiso de continuidad, que tenía una relación negativa con el desempeño de la red.

Conclusiones

Las relaciones interorganizacionales constituyen un fenómeno de alto interés para la alta gerencia, pues se ha demostrado que en sus diferentes manifestaciones generan valor. Tales relaciones pueden ser vistas como interacciones uno a uno entre empresas (Oliver, 1990) o pueden adquirir formas específicas como las redes de empresa (Ranaei, Zareei y Alikhani, 2010). La diferencia entre una y otra radica en el grado de relacionamiento, interdependencia y en el número de participantes.

Se han llevado a cabo variados estudios en los que se han analizado los factores determinantes de las relaciones interorganizacionales en sus diferentes formas, no obstante lo anterior, aún falta comprender en mayor profundidad los factores asociados con su éxito (Mohr y Spekman, 1994). En este contexto, el compromiso interorganizacional y el compromiso hacia la red resultan ser temas de gran interés. Manteniendo el espíritu de la definición construida por Meller y Allen (1991) en torno del compromiso organizacional, es posible concebir el compromiso interorganizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación de un gerente hacia otro gerente, que tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo parte de la misma. Y como lo destacan McElroy, Morrow y Laczniak (2001) se trata de un proceso de identificación e implicación específica hacia otra organización.

En cuanto a la estructura factorial del compromiso interorganizacional y pese a que en los estudios realizados no se ha discutido mucho sobre el tema, es posible pensar que al igual que en el compromiso organizacional, se trata de un constructo multidimensional. Fundamentados en los modelos de compromiso defendidos por O'Reilly y Chatman (1986), Jaros y colaboradores (1993), Penley y Gould (1988), y Meyer y Allen (1991), es aceptable plantear que el compromiso hacia la relación interorganizacional se puede expresar a través de múltiples dimensiones como pueden ser: conformidad, identificación e internalización (O'Reilly y Chatman, 1986), afectivo, continuo y moral (Jaros, Rermier, Koehler y Sincich, 1993), moral, de cálculo y alienativo (Penley y Gould, 1988) y afectivo, de continuidad y normativo (Meyer y Allen, 1991).

En relación con los predictores del compromiso interorganizacional, si bien existe evidencia de algunas variables asociadas con el desarrollo del compromiso, es necesario investigar más, de cara a identificar su relación con diferentes componentes del compromiso, empleando modelos multidimensionales.

Una primera aproximación al compromiso hacia la red, podrá plantear que se trata de un estado psicológico que caracteriza la relación entre el gerente de una empresa y una red, estado que afectaría la decisión de continuar haciendo parte de la misma o retirarse de ella. Definición que sin duda es fiel a los postulados de Meyer y Allen (1991) en torno de compromiso organizacional.

En cuanto a la estructura factorial del compromiso hacia la red, las evidencias muestran que es razonable pensar en dos factores (p.e. Clarke, 2006) o tres factores (p.e. Roxenhall y Andrésen, 2012). Los modelos de referencia para profundizar en el tema podrían ser los mismos planteados para comprender el

compromiso interorganizacional (Jaros y colaboradores, 1993; Meyer y Allen, 1991; O'Reilly y Chatman, 1986; Penley y Gould, 1988).

En relación con los predictores del desarrollo del compromiso hacia la red, las evidencias también señalan que existen algunas variables con mayor poder predictivo como puede ser la confianza o la congruencia entre los objetivos de la empresa y los objetivos de la red empresarial. Sería necesario avanzar en el estudio de tales factores de manera sistemática y empleando quizá técnicas de análisis diferentes.

A partir de la revisión teórica y de las evidencias empíricas, es claro que el compromiso hacia la relación interorganizacional y el compromiso hacia la red constituyen formas de compromiso diferentes. También es claro que ambos tipos de compromiso pueden ser concebidos como una actitud. Tal como lo señalan Andrésen, Lundberg y Roxenhall (2012), se trata de la intención que tiene una organización para comprometerse en una relación particular, bien sea hacia la relación interorganizacional o hacia la red.

Bibliografía

– ANDERSON, E., WEITZ, B. (1992). The use of pledges to build and sustain commitment in distribution channels. *Journal of marketing research*, 29 (1), 18-34.

– ANDRÉSEN, E., LUNDBERG, H. y ROXENHALL, T. (2012). Designing for commitment inregional strategic networks. *Management research review*, 35 (6), 531-552).

– _____ (2009). *Commitment in regional strategic networks*. Anzmac.

– ANTÓN, C. (1999). *Las tres dimensiones del compromiso organizacional: un modelo causal*. Tesis de doctorado para la obtención del título de doctor en Psicología Social. Departamento de Psicología Social, Universidad de Salamanca, España.

– ANTÓN, C. y CAMPAZAS, B. (2005). *El desarrollo del compromiso con la organización durante el período de formación del policía*. En: Romay, J., Salgado, J., Romaní, M. y Rolla, D. (compiladores). Psicología de las organizaciones, del trabajo y recursos humanos y de la salud. Madrid: Biblioteca Nueva.

– ANTÓN, C. y GONZÁLEZ, L. (2000). Evidencia empírica de la naturaleza multidimensional del compromiso con la organización. En: Agulló, E., Remeseiro, C. y J. A. Fernández (Eds.) *Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos: nuevas aproximaciones*. Madrid: Biblioteca Nueva.

- BECKER, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *The american journal of sociology*, 66 (1), 32-40.
- BLANKENBURG, D., ERIKSSON, K. y JOHANSON, J. (1996). Business networks and cooperation in international business relationships. *Journal of international business studies*, 27 (5), 1033-1053.
- CLARKE, N. (2006). The relationships between network commitment, its antecedents and network performance. *Management decision*, 44 (9), 1183-1205.
- CULLEN, J.; JOHNSON, J. y SAKANO, T. (2000). Success through commitment and trust: the soft side of strategic alliance management. *Journal of world business*, 35 (3), 223-240.
- CHATURVEDI, S. y GAUR, A. (2009). A Dynamic model of trust and commitment development in strategic alliances. *IIMB Management review*, september, 173-188).
- CHEN, L. (2004). Examining the effect of organization culture and leadership behaviors on organizational commitment, job satisfaction, and job performance at small-and middle-sized firms of Taiwan. *Journal of american academy of business*, 5 (1/2), 432-438.
- CHENG, E.; HENG, L.; LOVE, P. e IRANI, Z. (2004). Strategic alliances: a model for establishing long-term commitment to inter-organizational relations in construction. *Building and environment* 39, 459-468.
- EDGAR, F. y GEARE, A. (2005). HRM Practice and employee attitudes: different measures – different results. *Personnel review*, 34, (5), 534-549.
- FAWCETT, S., OGDEN, J., MAGNAN, G. y COOPER. M. (2006). Organizational commitment and governance for supply chain success. *International journal of physical distribution y logistics management*, 36 (1), 22-35.
- GRUESO, M.; GÓMEZ, J. y GARAY, L. (2011). Redes empresariales e innovación: el caso de la red de cosméticos en Bogotá. *Revista Estudios Gerenciales*, 27 (118), 189-203.
- GRUESO, M. (2010). Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización. *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, 20 (36), 79-90.
- _____ (2007). *Antecedentes y consecuentes de las prácticas de recursos humanos: revisión y análisis desde la perspectiva de género*. Tesis de doctorado para la obtención del título de doctor en Psicología Social, Departamento de Psicología Social, Universidad de Salamanca, España.
- HASSAY, D. (1999). *Three dimensions of relationship commitment: differential effects on the development and maintenance of interorganizational exchange relations*. Doctoral

dissertation. Faculty of graduate studies. Department of marketing, faculty of management, University of Manitoba, Winnipeg, Manitoba.

– HERSCOVITCH, L. y MEYER, J. (2002). Commitment to organizational change: extension of a three-component model. *Journal of applied psychology*, 87 (3) 474-487.

– ENSHER, E.; GRANT-VALLONE, E. y DONALDSON, S. (2001). Effects of perceived discrimination on organizational citizenship behavior, job satisfaction, and organizational commitment. *Human resource development quarterly*, 12, 53-72.

– JAROS, S.; RERMIER, J.; KOEHLER, J. y SINCICH, Y. (1993). Effects of continuance, affective and moral commitment on the withdrawal process: an evaluation of eight structural equation models. *Academy of management journal*, 36 (5), 951-995.

– KANTER, R. (1994). *Collaborative advantage: the art of alliances*. Harvard business review 72 (4), 96-108.

– LÓPEZ, C. (2003). *Redes empresariales: experiencias en la Región Andina*. Manual para el articulador. Minka, Perú.

– MCELROY, J.; MORROW, P. y LACZNIAK, R. (2001). External organizational commitment. *Human resource. management review* 11 (3), 237-256.

– MÄKELÄ, M. y MAULA, M. (2006). Interorganizational commitment in syndicated cross-border venture capital investments. *Entrepreneurship theory and practice*, 30 (2), 273-298.

– MEYER, J.; STANLEY, D.; HERSCOVITCH, L. y TOPOLNYTSKY, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61, 20-52.

– MEYER, J. y SMITH, C. (2000). HRM Practices and organizational commitment: test of a mediation model. *Canadian journal of administrative sciences*, 17, (4) 319-331.

– MEYER, J. y ALLEN, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research and application.* Thousand Oaks, CA: Sage.

– MEYER, J. y ALLEN, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1 (1), 61-89.

– MEYER, J., ALLEN, N. y SMITH, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization. *Journal of appplied psychology*, 78 (4), 538-551.

– MOHR, J. y SPEKMAN, R. (1994). Characteristics of partnership success: partnership attributes, communication behavior, and conflict resolution techniques. *Strategic management journal*, 15, 135-152.

- MORROW, P. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Academy management review*, 8 (3), 486-500.
- MOWDAY, R.; STEERS, R. y PORTER, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14 (2), 224-247.
- OLIVER, C. (1990). Determinants of interorganizational relationships: integration and future directions. *The academy of management review*, 15 (2), 241-265.
- O'REILLY, C. y CHATMAN, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71 (3), 492-499.
- PAUL, A. y ANANTARAMAN, R. (2004). Influence of HRM practices on organizational commitment: a study among software professionals in India. *Human resource development quarterly*, 15 (1), 77-88.
- PENLEY, L. y GOULD, S. (1988). Etzioni's model of organizational involvement: a perspective for understanding commitment to organizations. *Journal of organizational behavior*, 9 (1), 43-59.
- RANAEI, H., ZAREEI, A. y ALIKHANI, F. (2010). Inter-organizational relationship management A. theoretical model. *International bulletin of business administration*, 9, 20-30.
- RODRÍGUEZ, C. y WILSON, D. (2002). Relationship bonding and trust as a Foundation for commitment in U.S. - Mexican strategic alliances: a structural equation modeling approach. *Journal of international marketing*, 10 (4), 53-76.
- ROXENHALL, T. y ANDRÉSEN, E. (2012). Affective, calculative and normative commitment: an assessment of relationship. *World review of business research*, 2 (5), 86-96.
- SÁNCHEZ DE PABLO, J. y JIMÉNEZ, P. (2010). Relación entre la confianza y el compromiso generados en un acuerdo cooperativo y los motivos para su formación. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 16 (2), 83-96.
- SHONK, D. y BRAVO, G. (2010). Interorganizational support and commitment: a framework for sporting event networks. *Journal of sport management*, 24 (3), 272-290.
- SOMUNOGLU, S., ERDEM, E. y ERDEM, U. (2012). Organizational commitment in healthcare sector workers: sample of Denizli city. *Health MED*,6 (7), 2362-2369.
- WIENER, Y. (1982). Commitment in organizations: a normative view. *Academy of management review*, 7, 418-428.
- YAQUB, M. (2010). Relational governance as an antecedent to successful inter-firm relationships. *European journal of economics, finance and administrative sciences*, 20, 106-115.

La nueva psicología del trabajo y las organizaciones en Puerto Rico: cuatro estudios recientes

Tania García-Ramos, Maribel Báez-Lebrón,
Roberto Díaz-Juarbe, Sara Santiago-Estrada
Universidad de Puerto Rico, recinto de Río Piedras

En este capítulo se presentan cuatro estudios recientes desarrollados en Puerto Rico en el área de la nueva Psicología del Trabajo y las Organizaciones (PTO). De modo general, esta nueva psicología es definida como el campo que estudia desde acercamientos de las ciencias sociales y humanas, las categorías trabajo y empleo, los trabajadores y las trabajadoras y la subjetividad en contextos laborales situados (García, T., Díaz, R. y Santiago, S., 2013). Las coordenadas de una nueva psicología del trabajo y las organizaciones incluyen el estudio de estos ejes desde las teorías de la complejidad y la transdisciplinariedad, aproximaciones que trascienden los enfoques tradicionales de la psicología industrial/organizacional (PI/O).

Los cuatro estudios que se presentan son los siguientes: *Impactos sociales de la precariedad laboral en Puerto Rico* (García, T., 2013); *Los sentidos subjetivos de la precariedad laboral en Puerto Rico* (Díaz, R., 2012); *La subjetividad de las personas con discapacidad en la precariedad laboral* (Báez, M., 2012); y *Los temas sindicales en los programas graduados de psicología industrial/organizacional en Puerto Rico* (Santiago, S., 2013). A continuación se expone una síntesis de cada uno en el orden mencionado.

Impactos sociales de la precariedad laboral en Puerto Rico (primer estudio)

El propósito general de la investigación fue analizar la precariedad laboral en Puerto Rico entre el año 2009 y 2011, dentro del contexto de la crisis mundial de 1968/1972-73 al presente. Para cumplir este propósito, García, T. (2013) abordó varios objetivos de los cuales se presentan tres en este capítulo. Primero, presentar indicadores de la precariedad laboral y las violencias para la población general en Puerto Rico. Segundo, presentar indicadores de la precariedad laboral y las violencias para la población juvenil. Tercero, plantear algunas implicaciones sociales de estos indicadores. Los indicadores se analizan de forma breve en el contexto de la crisis del sistema-mundo Wallerstein (2004a; 2004b) y las transformaciones posfordistas (Amin, 1994), acaecidas desde la década de 1970 al presente.

Breve trasfondo de la crisis sistémica y las transformaciones posfordistas

La crisis estructural o doble ruptura cultural y económica del sistema-mundo capitalista[1] se ubica desde el 1968/1972-73 al presente. A partir de este periodo el sistema entra en una fase de caos sistémico (Wallerstein, 2004a). Esta doble ruptura coincide con las transformaciones posfordistas, las cuales operan en varias dimensiones de análisis; desde la organización de la producción hasta la macroeconomía, la cultura y la política (Amin, 1994). El posfordismo puede abordarse como la transición de una fase dominante del sistema capitalista desde el periodo de la posguerra (hasta 1970), a un nuevo ciclo de unos treinta a cincuenta años. En este ciclo se rearticulan normas inciertas en las esferas económicas, societales y políticas. Se asocia con cambios sociales y culturales vinculados a las innovaciones tecnológicas en las que se destacan la entrada de la electrónica a los talleres de trabajo, la automatización de los procesos de producción y el incremento de la flexibilidad en el trabajo (Amin, 1994). La flexibilidad incluye la multifuncionalidad de los equipos y de los trabajadores (Coriat, 1993). En el contexto de la flexibilidad un grupo creciente de trabajadores se encuentra en relaciones contractuales fluctuantes que disminuyen la seguridad y estabilidad en el empleo (Aronowitz, 1994; 1998; Benson, 1996).

1. Wallerstein (2004a) afirma que el análisis de los sistemas-mundo aborda el capitalismo como un sistema histórico particular desde el siglo XVI al presente. Para comprender los eventos debemos estudiarlos en la historicidad de dicho sistema.

García Ramos (2013) examina indicadores de la precariedad laboral y violencias en Puerto Rico como una microhistoria en el marco dinámico del sistema mundo capitalista. La autora recopiló estos indicadores de fuentes primarias publicadas en informes estadísticos y censos en Puerto Rico y Estados Unidos. Utilizó la revisión de literatura y artículos de periódicos para discutir algunas implicaciones sociales de estos indicadores. Siguiendo el acercamiento metodológico de la microhistoria de Tomich (2008) examinó la precariedad laboral y violencias en Puerto Rico entre el 2009 y 2011 (historia del corto plazo o de los eventos), en el marco de la crisis del sistema-mundo desde 1968-72/73 al presente (historia coyuntural del mediano plazo), en la unidad de análisis del capitalismo histórico (historia estructural del largo plazo).

Precariedad laboral y violencias para la población general

En este estudio, García (2013) utilizó tres indicadores para dar cuenta de la precariedad laboral: la tasa de empleo, la tasa de desempleo, y la tasa de participación laboral. Estos indicadores se han utilizado en otras investigaciones como la de Bieler, Lindberg y Pillay (2008). La tasa de empleo es la razón entre la población ocupada y la población económicamente activa que está en condiciones de formar parte del mercado laboral. Si la tasa de empleo es de un 36 %, como en el caso de Puerto Rico, significa que solo tienen empleo 36 de cada 100 personas económicamente activas.[2] La tasa de desempleo expresa el nivel de desocupación entre la población activa.[3] Un valor de un 16 %, como el caso de Puerto Rico, significa que un 16 % de la población económicamente activa no tiene empleo y lo está buscando.[4] La tasa de participación laboral mide el

2. La tasa de empleo puede vincularse a la noción de empleo pleno, el cual supone que todas las personas en edad laboral productiva que deseen trabajar tienen empleo (véase http://definicion.de/tasa-de-empleo.com/).
3. Se calcula por la población de 16 años o más que no está trabajando y busca trabajo dividido por la población económica activa de esa edad en adelante (http://celade.cepal.org/redatam/PRYESP/SISPPI/Webhelp/tasa_de_desempleo.htms).
4. Respecto a la tasa de desempleo y otros indicadores es importante presentar una interpretación contextual y de pertinencia. Se recomienda interpretar este indicador en cada contexto, ya que los conceptos de "trabajar" o "buscar trabajo" pueden variar en su significado (http://celade.cepal.org/redatam/PRYESP/SISPPI/Webhelp/tasa_de_desempleo.htms). "En general los censos de población no son la fuente más idónea para medir este fenómeno, sino las encuestas de hogares. A partir de las mismas es posible complementar la información con indicadores de subempleo, trabajo informal y eventualmente, estacional." (p. 1). Los criterios occidentales sobre el trabajo se basan en economías de mercado, y pueden no ser pertinentes para comprender y evaluar economías familiares basadas en la reciprocidad.

grado de participación de la población en el mercado de trabajo. En el caso de Puerto Rico ronda el 40 %, lo cual significa que solo participan en el mercado laboral 40 de 100 personas en edad de hacerlo. Estas 40 personas están insertas en el mercado de trabajo, ya sea trabajando o buscando trabajo.[5]

Breve trasfondo e indicadores generales de 2009 a 2011

La ley 7 de emergencia fiscal, firmada por el gobernador Luis Fortuño el 9 de marzo de 2009 y cuya vigencia fue de dos años, legitimó los despidos masivos de unos 30.000 empleados públicos en Puerto Rico. Ha sido una de las medidas más polémicas en la historia reciente del país. Al plantearse para atender el déficit fiscal acumulado de sobre 53 billones desde la década de 1970, se presentó por el gobernador como la principal justificación para implantar una política neoliberal que contribuiría al desmantelamiento del Estado Benefactor. No solo legitimó los despidos masivos de alrededor de 30.000[6] empleados gubernamentales, sino también el cese de convenios colectivos para los trabajadores del sector público. Durante este periodo hubo un aumento considerable en las tasas de asesinatos y homicidios, al compararlas con las más altas en las últimas siete décadas (García, 2013).

El despido masivo de estos trabajadores en 2009 trastocó uno de los únicos eslabones de permanencia laboral a 30 años que quedaba en el país (Toro, 2009). Estos despidos se unieron a los más de 126.000 trabajadores que quedaron fuera de la empresa privada entre el 2007 y 2008. En total se perdieron 166.000 empleos en 36 meses, desde que comenzó la recesión en 2006 hasta 2009 (García, 2009). Estas cifras recientes del mercado laboral se acercan a periodos difíciles en décadas anteriores, en particular el de 1980-1982 cuya duración fue de 36

En las áreas rurales de algunas regiones de América Latina los indígenas en edad de trabajar están realizando de forma cotidiana alguna actividad económica y de subsistencia; desde ese punto de vista prácticamente no habría desempleo. Sin embargo, las difíciles condiciones que enfrentan las economías rurales indígenas (tendencia decreciente de la producción agrícola, crisis de los minifundios, degradación de sus tierras, escasas posibilidades de acceso al crédito, poca asistencia técnica), inciden en la necesidad de insertarse al mercado laboral para obtener un mínimo de ingresos. Suelen desplazarse hacia las ciudades en busca de trabajo.

5. http://celade.cepal.org/redatam/PRYESP/SISPPI/Webhelp/tasa_de_participaci_n_econ_mica.htm
6. La cantidad de despidos es aún debatible. Algunos argumentan que fueron 30.000 como originalmente se propuso. Otros indican que fueron 23.000 (Rivera Vargas, 2011a) o 17.000 las cesantías forzadas y voluntarias (Delgado, 2011).

meses, cuando el desempleo alcanzó un 23 % y se perdieron sobre 200.000 empleos (García, 2009).

Los despidos masivos incidieron en que en el 2009 algunos indicadores socioeconómicos oficiales como el desempleo aumentaran a un 16.5 % (aunque el desempleo real en algunos municipios como Maunabo rondaba entre un 25 % a 30 %, [department of labor and human resources, 2010]). El índice de la tasa de empleo rondó el 36.5 % en 2009 (González, 2009a). Los trabajadores parciales y temporeros y sujetos del trabajo informal o ilegal sobrepasaron el 60 % a 65 %. A tenor con estas cifras la inmensa mayoría en Puerto Rico forma parte de los sujetos en situación de precariedad laboral en sus diversas modalidades, que incluyen los chiriperos o trabajadores de la economía subterránea.

En abril de 2010, luego de una recesión de casi cinco años, la pérdida de empleos fue de 221.000 empleos (García, 2010). Esta cifra debe ser mayor al presente, ya que de forma continua en la prensa vemos el despido de más empleados, de empresas establecidas como American Airlines y Baxter (Tellado y Díaz, 2013). Los sectores más afectados parecen ser la construcción (28 %) y la informática (10.6 %), aunque como presentamos las líneas aéreas y farmacéuticas han confrontado tiempos difíciles. En abril de 2010 el desempleo aumentó a 16.9 %, solo 1.089.000 personas tenían empleo, y la participación laboral fue de 42.3 %.[7] (García, L., 2010). Esto significa que de cada 100 personas en edad de trabajar solo 42 participaban en el mercado laboral en Puerto Rico. La participación laboral en mayo de 2010 bajó a 41.9 %, una de las más bajas en 25 años desde 1985. Lo anterior confirma, como veremos más adelante, que apenas hay oportunidad de empleo para los jóvenes y los salarios permanecen "estancados" (González, 2009b). Esta aseveración se refleja en el desempleo oficial de las personas jóvenes, alcanzando cifras vertiginosas: en febrero de 2010, un 37.3 % para los varones de 20 a 24 años y 31.1 % para varones y féminas de la misma edad (departamento del trabajo y recursos humanos, 2010).

Los asesinatos y homicidios se dispararon a 901 en diciembre de 2009 con una tasa de 23.47, una de las más altas en la historia del país desde que se recopilan estadísticas hace más de cuatro décadas (Colón, J., 2010). Algunos de estos

7. Es importante indicar que en Puerto Rico las personas combinan modalidades del trabajo en el mercado formal e informal de empleo, de las cuales solo se contabilizan las primeras en las estadísticas oficiales de empleo y desempleo. El mercado informal o subterráneo no se contabiliza de forma oficial (e.g. chiriperos, 'la piratería de bienes' y el tráfico de drogas, entre otros), aunque se estima en unos $14.000 millones, un 27 % del dinero en circulación (González, 2012).

indicadores como los asesinatos son cifras críticas en por lo menos la última década y media (desde 1994 que alcanzó los 995 asesinatos y una tasa de 27.4). La cifra de 2011 rompió todos los registros anteriores alcanzando 1136 asesinatos y homicidios y una tasa de 30,7, según los datos de la policía de Puerto Rico (García Ramos, 2013). Los datos del instituto de ciencias forenses reflejan una tasa aún mayor, de un 31.9 por 100.000 habitantes (Zavala, López, García, Concha, Conte y Rodríguez, 2012a).

Precariedad laboral y violencias en los jóvenes

Las estadísticas de desempleo para la población general reflejan un alza desde el 2007. En el 2007 el desempleo general en Puerto Rico alcanzó un 10.9 %; en el 2008 subió a 11.5 %, en julio de 2009 alcanzó un 16.5 % y en abril de 2010 un 16.9 % (departamento del trabajo y recursos humanos, 2010). En estos periodos el desempleo de los hombres (12.1 % en 2007 y 12.9 % en 2008) fue mayor, respectivamente, que el de las mujeres (9.5 %, 2007 y 9.9 %, 2008). Esta diferencia entre el desempleo de hombres y mujeres es particularmente evidente entre los jóvenes varones de 16 a 19 años de edad. Para el 2007, el desempleo de los varones en esta edad era de 33.7 %, mientras que en el 2008 ascendió a 36.7 %. Cifras alarmantes si tomamos en consideración que en el caso de las mujeres el desempleo en el 2007 fue de 16.8 % (también un índice alto), al compararlo con 33.7 % en el caso de los jóvenes varones. En el 2008 el índice de desempleo fue alto en ambos géneros, aunque todavía es mayor en los jóvenes varones con un 36.7 %; mientras en las jóvenes féminas alcanzó un 28.4 %.

En febrero de 2010 el desempleo alcanzó un 37.3 % para los varones de 20 a 24 años y 31.1 % para varones y féminas de la misma edad (departamento del trabajo y recursos humanos, 2010). Según el departamento del trabajo y recursos humanos (2012), la tasa de participación de los jóvenes ha descendido en 7.2 puntos porcentuales al comparar el dato de 24.5 % del 2011 con el 31.7 % del 2007. Desde la década de 1980 no se registraba un nivel de participación laboral tan bajo entre los jóvenes. Actualmente los jóvenes puertorriqueños representan el 10.5 % de la fuerza laboral agregada. La composición de la fuerza laboral joven para el año 2011 fue la siguiente: 19.000 en el grupo de 16 a 19 años y 115.000 en el grupo de 20 a 24 años. La tasa de participación para éstos fue de 7.6 % y 39.1 %, respectivamente. Por género, la fuerza trabajadora joven se desglosa en 81.000 hombres y 53.000 mujeres, con una tasa de participación de 30.0 % y 19.1 %, respectivamente, por lo cual todavía participan en el mercado más varones que mujeres jóvenes.

El nivel de empleo de los jóvenes de 20 a 24 años bajó de 105.000 a 82.000 en el periodo 2007-2011, y de 24.000 a 12.000 en el grupo de edad de 16 a 19 años. La tasa de empleo de los jóvenes (relación empleo juvenil / población juvenil) para el año 2011 fue de 17.2 %; proporción que es 0.2 punto porcentual menos que la registrada en el 2010 (17.4 %) y 7.4 punto porcentual menos que en el 2007 (24.6 %). Esto significa que menos de dos de cada diez jóvenes estaban empleados en el 2011, uno menos que hace cinco años.

En el 2011 el desempleo de los varones de 20 a 24 años fue de 32.1 %, registrando una leve reducción del 35.3 % registrado en el 2010, 2.8; aunque ambas cifras son alarmantes. Al comparar los datos de los jóvenes por género observamos que los varones tienen mayor probabilidad de estar desempleados que las mujeres. La tasa de desempleo estimada de los varones en el 2011 fue de 33.6 %, la cual es 9.9 porcentual más que la de las mujeres (23.7 %). Esta fue la tendencia en el 2010 cuando los jóvenes varones obtuvieron una tasa de desempleo de 35.1 y las jóvenes mujeres un 22.5 %. Los estimados señalan que un total de 43.000 mujeres de 16 a 24 años fueron clasificadas en oficios domésticos, representando el 19.1 % de la población femenina de 16 a 24 años fuera del grupo trabajador. La cifra anterior indica que todavía una quinta parte de las jóvenes opta por quedarse laborando en trabajos domésticos.

La actual recesión económica ha transcurrido en Puerto Rico desde el 2006 hasta el presente. A partir del 2007 se han sentido los efectos latentes del alza del desempleo en la población general y en la población juvenil. El alto desempleo en los jóvenes varones puede incidir en que tiendan a involucrarse más que las mujeres en actividades delictivas y no reguladas; algunas de las cuales generan violencia entre ellos y se relacionan con la alta tasa de asesinatos y homicidios de jóvenes varones entre 10 a 24 años en Puerto Rico (Mirabal, 2006). Esta autora señala que en el 2002 los homicidios fueron la primera causa de muerte para los jóvenes entre los 15 a 24 años con una tasa de 47.2 por 100.000 habitantes, y que la tasas de homicidios en varones de 15 a 29 años fue 14 veces mayor que la tasa en féminas. En ambos géneros la tasa es mayor para el grupo de 20 a 24 años de edad; sin embargo, resulta alarmante que entre 1999 y 2003 alcanzó 126.8 para hombres y 7.6 para mujeres. Para estos años las tasas de homicidios disminuyeron para el grupo de 15 a 19 años, sin embargo continúan en aumento para los jóvenes de 25 a 29 años (Mirabal, 2006).

Desde el 2008 al 2011 los homicidios han aumentado para la población juvenil en Puerto Rico (Zavala *et al.,* 2012a). La tasa para los jóvenes varones de 15 a 19 años alcanzó 144.2 por cada 100.000 habitantes en el periodo del 2000

al 2011. Esta cifra sobrepasa la presentada hasta el 2003, lo cual indica que las violencias aumentaron de forma notable en Puerto Rico durante la última década. Entre el 2000 a 2010 el riesgo de muerte por homicidio en varones fue 13 veces mayor que las mujeres. Las tasas más altas de homicidios se observaron entre los varones jóvenes de 20 a 24 años (198.4 por cada 100.000 habitantes). Las armas de fuego se utilizaron anualmente en el 80 % de los homicidios. El promedio de riesgo de homicidio para los hombres es 1 de 34. En el Caribe, Puerto Rico tiene la mortalidad más alta en jóvenes ocasionada por armas de fuego. Ocupa el cuarto lugar de mortalidad general por armas de fuego (47.1), luego de Venezuela (104.7), Colombia (80.5) y El Salvador (78.1) (Zavala, López, García, Concha, Rodríguez, Conte, 2012b).

Reflexión final

Los indicadores de desempleo para la población general y juvenil en Puerto Rico reflejan un alza clara desde el 2007 al 2011. Este periodo coincide con una nueva línea o rasgo en que se ha sumergido el sistema mundo capitalista caracterizada por una destrucción del trabajo a escala monumental y una precarización del trabajo a escala global (Antunes, 2013). Las tasas de empleo, de participación laboral y de homicidios para la población general y juvenil desde el 2007 revelan que en esta fase de caos sistémico, el fraccionamiento laboral y las violencias parecen ser algunos de los ejes de la era posfordista. La precariedad laboral en este periodo coincide con el alza en las tasas de homicidios en la población general y juvenil en Puerto Rico. La precariedad laboral y las violencias abren vías de estudio para la psicología del trabajo y las organizaciones, en particular el examen de los impactos psicosociales de la flexibilidad y precarización del trabajo.

Sentidos subjetivos de la precariedad laboral en Puerto Rico (segundo estudio)

En Puerto Rico la Psicología Industrial/Organizacional (P/IO) está orientada por lo general a atender problemas relacionados a la eficiencia humana de los procesos productivos de empresas capitalistas. Este énfasis está mediado por un contexto histórico-social de industrialización acelerada entre 1950 y 1960 en algunos sectores como el textil, la ropa y el cuero, en los cuales se producía de forma mecanizada (Muñiz, 1986), como en la producción en masa fordista. En este modo de producción, el empleo –al sustituir las actividades agrícolas de subsistencia– tomó la función de proveer recursos para la subsistencia económica, convirtiéndose en una categoría central para quienes participaron de

dicha experiencia humana, la cual proveyó una estructura temporal de la vida y unos procesos de identificación e integración de los individuos en una sociedad (Blanch, 2007; Méda, 2007; Orejuela y Correa, 2007). En los últimos 30 años se han experimentado en Puerto Rico profundas transformaciones de la informática (Benson Arias, 1996), limitaciones de desarrollo socioeconómico, desempleo estructural, bajos salarios y una creciente tendencia a la precarización del empleo. Lo anterior le plantea a la psicología industrial/organizacional la necesidad de repensarse como campo de estudio.

Una de las tendencias que apunta el nuevo campo de la psicología del trabajo y las organizaciones es el estudio de las subjetividades laborales. Desde esta mirada, se busca comprender las implicaciones subjetivas de la crisis de empleo puntualizando en el estudio del sujeto que vivencia la precarización del empleo, el desempleo u otras relaciones con el mercado laboral. Siguiendo esta dirección, Díaz, R. (2012) realizó una investigación donde estudió los sentidos subjetivos que configuraban la experiencia de precariedad laboral de seis adultos jóvenes puertorriqueños. La investigación estuvo basada en la teoría de la subjetividad elaborada por González, F. (2002). Esta teoría es uno de los desarrollos actuales de la perspectiva histórico-cultural que busca rescatar la comprensión dialéctica, compleja y sistémica de la psique que Vygotski defendió a lo largo de su obra.

La tesis principal de Vygotski sería esta:

> *Existe un complejo sistema dinámico de sentidos que incluye un aspecto motivacional (afectivo), así como la voluntad, la dinámica de la acción y la dinámica del pensamiento. Ellos pueden asumir diversas relaciones entre sí y forman diferentes 'redes'. El intelecto, como todas las funciones psíquicas superiores está subordinado a este sistema. Esta, entonces, es la psique humana dinámica y autodesarrollada en su verdadera integridad y determinación social* (Leontiev, como se citó en González, F., 2002, p. 170).

A partir de estas consideraciones, González, F. (2002) definió la subjetividad como "un sistema complejo de significaciones y sentidos subjetivos producidos en la vida de la cultura humana" (p. 24). Los sentidos subjetivos son definidos como la unidad de los procesos simbólicos y emocionales, donde uno evoca al otro sin ser su causa. Las configuraciones de sentidos subjetivos representan sistemas de orden simbólico-emocional que median la experiencia concreta del sujeto (González, F., 2002; 2010).

En función de las particularidades del fenómenos de estudio, Díaz, R. (2012) utilizó una metodología cualitativa de carácter constructivo-interpretativo que

se apoya en los principios de la epistemología cualitativa propuesta por González, F. (2000a; 2007). Esta propuesta epistemológica legitima lo cualitativo dado los procesos que caracterizan la producción del conocimiento. La investigación se comprende como un proceso dialógico que implica tanto al investigador como a los participantes de la investigación en su condición de sujetos del proceso de construcción de la información. Representa un proceso constante de producción de ideas que organiza el investigador en su continuo diálogo con el momento empírico. Las informaciones producidas por los participantes fueron analizadas por Díaz, R. (2012) utilizando como unidad de análisis el sentido subjetivo. Esta unidad de análisis le permitió hacer construcciones teóricas sobre los procesos subjetivos que mediaron la experiencia de precariedad laboral en cada uno de los participantes. A partir de estas construcciones, el autor elaboró cinco ejes temáticos sobre las vivencias de los participantes, los cuales son: inestabilidad económica e incertidumbre sobre el futuro; tiempo, espacio y creatividad; realización personal y profesional; alternativas individuales para insertarse al mercado laboral; y nuevos referentes de identidad. A continuación se presenta una síntesis de cada uno.

Inestabilidad económica e incertidumbre sobre el futuro

La inestabilidad económica colocó a los participantes en una posición de búsqueda constante de estrategias de supervivencia basadas en el presente. Este aspecto es relevante ya que, por un lado, muestra que el sentido instrumental del trabajo asalariado se mantuvo inalterado, pero, por otro lado, cambió la capacidad que tenían los individuos de crear un proyecto de vida basado en sus ingresos económicos. Según Moreno, A. (2012), el proceso ambivalente que caracteriza la precariedad laboral ha retrasado la adquisición de la independencia económica y familiar. La precarización del trabajo asalariado no solo trastoca el sentido que tenía el trabajo asalariado como actividad que daba acceso a esa doble independencia, sino que retrasa la transición hacia la adultez como una etapa en la vida social donde se esperaba que el individuo fuera capaz de valerse por sí mismo.

Resulta interesante que los participantes expresaran el deseo de conseguir un empleo con seguridad y estabilidad económica, a pesar de que vivimos en un momento histórico donde "la culminación de los estudios y el ingreso a un trabajo que se conservaba hasta la jubilación aparece como un modelo caduco" (Roberti, 2012, p. 268). Las contradicciones y tensiones entre los significados y sentidos subjetivos del trabajo asalariado y las condiciones histórico-sociales que viven

estas personas manifiestan la capacidad que tiene el sujeto de producir deseos, aspiraciones y sueños frente a la situación de precariedad laboral.

Tiempo, espacio y creatividad

Si durante el fordismo estadounidense el trabajo asalariado estructuró de forma temporal la vida de individuos y sus comunidades, en el posfordismo se ve en los individuos una valorización de la flexibilidad del tiempo. A diferencia de trabajadores y trabajadoras fordistas, a quienes el trabajo les estructuraba su trayectoria laboral, estas personas valoraron la discontinuidad temporal y profesional debido a que podían ampliar la oportunidad de tener diversas experiencias laborales. Es decir, más que tener un compromiso con una empresa, estas personas tienen un compromiso con los proyectos que pueden brindarles múltiples escenarios y experiencias laborales.

Las personas valoraron tener trabajos flexibles que les permitieran tener control sobre el espacio y el tiempo, poder ser creativas y obtener diversas experiencias a través de la actividad productiva. La libertad de elegir la estructura espacio-temporal del trabajo y de poder expresar su creatividad son características de una sociedad posdisciplinaria que opera con modelos de empresa posfordista (Jódar y Gómez, 2007). Si antes en la sociedad disciplinaria las instituciones panópticas, como la fábrica y el servicio militar obligatorio, eliminaban por completo la posibilidad de elección con el fin de moldear en los individuos un comportamiento rutinario y monótono (Bauman, 2000), ahora en la sociedad posdisciplinaria el modelo posfordista promueve una subjetividad que enfatiza las capacidades creativas y expresivas del sujeto (Jódar y Gómez, 2007; Rolnik, 2011).

Escobar (2005) afirmó que las empresas con modelos de producción posfordistas valoran las capacidades subjetivas de los trabajadores y las trabajadoras y buscan desarrollar múltiples mecanismos para incorporar y explotar su ingenio y creatividad. Además, expresa que los trabajadores y las trabajadoras presentan un mayor compromiso con las empresas que buscan capturar la subjetividad versus aquellas que no. Esto es cónsono con las expresiones de algunas de las personas participantes, quienes valoraron aquellos trabajos que les permitía crear; tener libertad de palabra, pensamiento y acción; y control sobre la estructuración espacio-temporal del trabajo. Asimismo, rechazaron aquellos trabajos que fueran rutinarios, monótonos, no participativos y aquellas formas de organización del trabajo que regulen y controlen el tiempo y el espacio laboral excesivamente.

De tal forma, podrían mostrar un mayor compromiso con aquellos trabajos que les permiten tener la flexibilidad de cuándo, dónde y cómo realizar el trabajo.

La subjetividad es un sistema complejo de significaciones y sentidos subjetivos que se organiza en lo individual y en lo social de manera permanente e interrelacionada (González, F., 2011). De tal forma, la libertad para usar las capacidades creativas y expresivas, así como el autocontrol sobre el ritmo de trabajo son significados y sentidos subjetivos que configuran los procesos del trabajo vividos por los individuos en la sociedad contemporánea. Sin embargo, la subjetividad individual no es un reflejo de la subjetividad social, sino que "indica procesos y formas de organización subjetiva que tienen lugar en las historias diferenciadas de los sujetos individuales, por lo tanto, delimita un espacio de subjetivación que contradice, tensa y se confronta con los espacios sociales de subjetivación" (González, F., 2011, p. 127). Esto se apreció en la reflexividad que los sujetos del estudio mostraron sobre lo social y sobre sí mismos como un indicador de su capacidad de generar espacios propios de subjetivación aún dentro de los espacios institucionalmente normativos.

Realización personal y profesional

La flexibilidad laboral adquirió un sentido de realización personal y profesional para los trabajadores al tener mayor control del tiempo y de lo que hacen. Así, la orientación hacia el trabajo está condicionada al ofrecimiento de experiencias que permitan significar el trabajo "como realización personal, como sentido de vida, como centro y eje de todo lo que importa, como fuente de orgullo, autoestima, honor, respeto y notoriedad" (Bauman, Z., 2000, p. 57). Esto es cónsono con el estudio que hicieron Orejuela y Ramírez (2011), en el cual los profesionales entrevistados valoraron positivamente el trabajo, atribuyéndole un sentido de autoexpresión y de desarrollo personal. Las posibilidades de realización personal y profesional en el trabajo acompañan el valor instrumental del trabajo.

Alternativas individuales para insertarse al mercado laboral

La mayoría de las personas participantes vivenciaron la precariedad laboral, principalmente la incertidumbre sobre el futuro laboral y la inestabilidad económica, con emociones negativas como ansiedad, frustración, miedo y sufrimiento. Sin embargo, es importante destacar que las expresiones de los sujetos no solo van acompañadas de procesos emocionales, sino que las emociones tienen un carácter generador. El sujeto, a través de su emocionalidad y pensamiento, produce permanentemente nuevas opciones en el uso del lenguaje, abriendo opciones

constructivas en la realidad que vive y ampliando su visibilidad sobre nuevas zonas de esta realidad (González, F., 2002). De esta manera, las personas que participaron de la investigación de Díaz, R. (2012) expresaron opciones frente a la precariedad laboral, a pesar de la fuerte emocionalidad que les acompañó. Así, los procesos simbólico-afectivos tienen múltiples desdoblamientos que rompen con la idea de que las emociones que expresaron limitarían sus opciones.

En un estudio que realizó Raía (2005), las personas entrevistadas presentaron dolor, padecimiento psíquico y desestructuración personal, debido a la pérdida de estabilidad laboral. Sin embargo, la autora afirmó que ocurrió un proceso subjetivo que llevó a estos sujetos a atribuir un sentido colectivo al complejo problema de reestructuración productiva que estaban viviendo, el cual les permitió generar nuevas acciones. De igual manera, en los estudios de Retamozo (2005; 2006), la reestructuración productiva colocó a los sujetos en nuevos contextos para la acción colectiva, pero solo se dieron cuando hubo un proceso subjetivo que le dio sentido a las nuevas condiciones. Estas investigaciones, al igual que la de Díaz, R. (2012), presentan a las configuraciones subjetivas como generadoras de opciones para la acción del sujeto o un grupo.

No obstante, a diferencia de los estudios de Raía (2005) y Retamozo (2005; 2006), las personas que participaron de este estudio no generaron opciones colectivas, sino emprendimientos individuales. Esto muestra que los sujetos han integrado sentidos sociales asociados a los discursos individualizantes que hacen al sujeto responsable de su empleabilidad y adaptación al mundo del trabajo (Rentería, García, Restrepo y Riascos, 2007). De tal forma, estos sujetos producen opciones frente a la precariedad laboral para sí mismos, pero casi no producen opciones que generen acciones colectivas que puedan llevar a una transformación social profunda. El emprendimiento individual presenta a los sujetos como responsables de su empleabilidad y como una forma de acceso al mercado laboral.

Nuevos referentes de identidad

Por último, el lugar de trabajo (la empresa) deja de constituir un lugar de referencia para la identidad que participaron de este estudio. Tal como afirma Bauman, Z. (2000): "la perspectiva de construir, sobre la base del trabajo, una identidad para toda la vida ya quedó enterrada definitivamente para la inmensa mayoría de la gente" (p. 49). En los casos que se analizaron hubo indicadores de que la identidad de los sujetos no se constituyó en función del lugar donde trabajan, sino a partir de la profesión (lo que estudiaron), los proyectos profe-

sionales y la familia o amistades. Estos individuos han construido identidades nómadas, flexibles, cambiantes o fluidas para poder hacer frente a la dificultad de integrarse al mercado laboral (Rentería, E., 2008).

Reflexión final

La precarización del trabajo asalariado presenta a la psicología industrial/organizacional un panorama laboral cambiante, inestable e incierto. También le presenta la emergencia de nuevas subjetividades que otorgan nuevos sentidos subjetivos y significados al trabajo y a la vida misma. Esta investigación proveyó un acercamiento teórico-metodológico para construir conocimiento sobre los procesos subjetivos asociados al trabajo precario. Se presentó que aunque el sujeto está contextualmente situado, la viviencia de la precariedad laboral no está determinada por el contexto, sino que está mediada por una múltiple, compleja y contradictoria organización subjetiva del individuo que es capaz de abrir opciones que le permita insertarse al mundo del trabajo.

La subjetividad de las personas con discapacidad en la precariedad laboral (tercer estudio)

Durante el 2009 Puerto Rico enfrentó una crisis que se ha tornado crónica, reflejo de la vulnerabilidad del sistema mundial, cuando el gobierno aprobó la ley especial declarando estado de emergencia fiscal y estableciendo el plan integral de estabilización fiscal para salvar el crédito de Puerto Rico (ley No. 7 del 9 de marzo de 2009). Esta ley fue la propuesta del gobierno para resolver la crisis fiscal y el supuesto gigantismo gubernamental. Esta alternativa, dejó sin empleo sobre 17.000 empleados públicos; entre estos un grupo de personas con "discapacidad", que al día de hoy se desconoce a cuánto asciende, pues no existen datos actualizados.

Los datos del censo del 2000, reflejaron que la población con discapacidad en Puerto Rico mayor de 5 años de edad, para aquel momento ascendía a 934.674 personas, lo que constituia el 26.8 % de la población civil no institucionalizada[8] (U.S. Census, 2000). De estos, solo 588.234 estaban empleados, lo que constituia una participación en el mercado laboral del 28.3 % de la población

8. Las personas que viven institucionalizadas permanecen en lugares de residencia (...), donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente (Goffman, 1984, como se citó en Garbi, Grasso y Moure, 2011, p. 3).

con discapacidad. En esa misma encuesta se encontró que las personas con discapacidad que vivían por debajo del nivel de pobreza ascendían a 301.388; casi una tercera parte de la población con discapacidad (U.S. Census, 2000).

En contraste a los datos del 2000, para el 2010 las personas con impedimento en Puerto Rico ascendían a un 19.6 % de la población general (instituto de empleo y discapacidad en la escuela de ILR de la Universidad de Cornell, 2010). Esta proporción incluía a personas de todas las edades. Por tanto, se puede establecer que al presente, este es uno de los grupos minoritarios más grandes en el país. Los datos del 2010 confirman la inequidad en la participación laboral del grupo de personas con discapacidad. Según estos datos apenas 1 % participa en el mercado laboral. Es importante puntualizar que, de forma paradójica, a esta población la protegen múltiples leyes federales y estatales; sin embargo, están excluidos del mercado laboral.

En este proceso de cada vez mayor exclusión, confrontan la difícil realidad de la discriminación, la cual se presenta de forma solapada por parte del sector mayoritario que incursiona en el mercado de empleo. La población sobrante que en los últimos años está siendo desplazada del mercado laboral y forma parte del ejército de los desplazados, ahora representa el grupo mayoritario de los excluidos (Bauman, 2005). Estos a su vez excluyen a los trabajadores y las trabajadoras con discapacidad. Este evento, Báez (2012) lo denominó como la exclusión de la exclusión de las personas con discapacidad, que en el contexto actual del desplazamiento de la población general del mercado laboral, parece ser más cruda; pues no solo es sobrante sino también desechable en el contexto de la crisis local y mundial.

Estos eventos podrían responder a diferentes ideologías de exclusión o inclusión, y de la subjetividad humana (Therborn, 1987). Es esta una de las razones por las que Báez, M. (2012) se propuso realizar un análisis crítico de las ideologías del trabajo hacia las personas con discapacidad que aparecían en los artículos de periódicos de febrero a octubre de 2009 en Puerto Rico y la exposición de motivos de la carta de derechos de las personas con impedimentos (ley 238 del 31 de agosto de 2004). A continuación se discute parte del marco teórico que guió esta investigación y el resultado del análisis de los artículos de periódicos revisados. Los artículos de periódicos representan los discursos de dos medios de comunicación en Puerto Rico durante el periodo de la crisis del año 2009. La intención de la investigación era demostrar que los artículos de periódicos y las piezas legislativas responden en gran medida a ideologías particulares de la

subjetividad humana, de las cuales se infirieron las ideologías del trabajo hacia las personas con discapacidad.

Ideologías del trabajo

Es en este proceso de transformación o crisis que las ideologías de los sujetos ejercen gran influencia, pues las ideas mueven el mundo, configuran las realidades sociales e impulsan a las sociedades, modelando la acción social de maneras específicas, por lo que no podemos dejar de analizarlas y cuestionarlas. Los defensores de la primacía de lo ideacional (Godelier, 1990; Telléz, 2001) señalan que las grandes ideologías han sido la fuente principal desde donde se construye la realidad social. Las tesis ideográficas –estudio de la representación de las ideas y los signos– defienden que las realidades sociales son una concreción de las ideas, que son las que generan las realidades materiales y sociales (Godelier, 1990). Las representaciones ideológicas no son fijas y estáticas, pues pueden variar entre unas sociedades y otras, y cambiar según el contexto social que les da forma y sentido (Therborn, 1986). Sin embargo, a primera vista parecería que la representación social de las personas con discapacidad sobre su capacidad o participación en el mercado laboral no ha avanzado mucho, pues durante siglos fue un grupo desplazado y considerado superfluo y sin valor, representación que parece prevalecer en nuestros días (Báez, M., 2012).

Ideología del trabajo hacia las personas con discapacidad que se construye o reconstruye en los medios

Para realizar esta investigación se revisaron 467 noticias que respondían a las primeras dos fases de implantación de la ley de estabilización fiscal en Puerto Rico (febrero a octubre de 2009) utilizando como referencia los modelos de la discapacidad (Smart, 2009) y el modelo de la subjetividad humana (Therborn, 1987). Los hallazgos confirmaron la importancia que tiene el trabajo en la vida de los desplazados independiente de sus características particulares (Báez, M., 2012). Sin embargo, al día de hoy, aún se desconoce el perfil de los desplazados. Durante la crisis la prensa presentó un gran número de reportajes en los que el foco de atención fueron las mujeres solteras con sus hijos, lo que nos lleva a inferir que muchas mujeres, jefas de familia, perdieron su empleo. La población de la tercera edad también fue mencionada; sin embargo, de la población con discapacidad no se habló mucho. De hecho, la proporción de noticias que toca el tema de la discapacidad o personas con discapacidad que fueron desplazadas, solo ascendió a un 3 % de las noticias revisadas.

Luego de analizar el contenido manifiesto y latente de los artículos de periódicos, Báez, M. (2012) concluye que las ideologías del trabajo que los medios construyen sobre la subjetividad de la discapacidad tienen la función de excluir a la persona con discapacidad del mercado laboral sin reconocer su potencia-capacidad de hacer y ser. La construcción de los medios se sostiene en modelos y discursos que promueven la inequidad y el poder entre los grupos sociales.

Entre los modelos en los que se clasifica a las personas con discapacidad se encuentra el modelo médico, el modelo de la funcionalidad y el político-social. El primero, es explícito en cuanto a su intención de establecer que el cuerpo debe tener un propósito primario: el trabajo. Si el sujeto no cumple con este propósito y con los estándares laborales que se requieren, puede ser corregido, reformado, castigado o desatendido. Las personas con discapacidad que no cumplen con los estándares establecidos son desplazados o excluidos de la fuerza del trabajo, ya que es el cuerpo el que constituye por sí mismo la fuerza de trabajo (Foucault, 1978). Los otros dos en apariencia promueven la inclusión, pero los aparatos de poder los utilizan de forma solapada para excluir, diferenciar y categorizar. El modelo funcional define la discapacidad como la incapacidad para realizar o llevar a cabo un rol impuesto por la sociedad debido a su funcionalidad. Este modelo establece que la discapacidad solo interfiere en el desempeño de algunas funciones para las que se requiere adaptación y acomodos. Riggar y Maki (2004) lo identifican como el modelo económico que surge ante la necesidad del Estado de hacer transición de un Estado benefactor a uno gestor, en el cual quien no aporta a la economía, no tiene valor. El tercer modelo es el sociopolítico que establece que el mundo perfecto es aquel donde las personas con discapacidad tienen derechos civiles y acomodos. En este modelo el problema reside en la sociedad y el ambiente político.

El contenido de la mayoría de las frases revisadas se sustenta en un modelo sociopolítico donde el mundo ideal sería aquel donde todos tuvieran derechos y disfrutaran de condiciones de equidad. En este caso los hallazgos demuestran lo opuesto violentando este supuesto. El mundo que se presenta es uno de discriminación, segregación y falta de equidad, aunque hay leyes que promueven la protección de los derechos de la persona con discapacidad y promueven su integración al mundo laboral y los servicios esenciales. El trato desigual hacía la población se mantiene a pesar de que ya ha pasado un siglo de concienciación sobre el potencial de este grupo como capital humano y múltiples legislaciones se han desarrollado. De hecho, Puerto Rico es uno de los países con mayor número de piezas legislativas a favor de las personas con discapacidad. Sin embargo, la participación de estas en la fuerza laboral es mínima.

En cuanto al modelo de subjetividad humana que predomina en los artículos de periódicos puedo señalar que la categoría que predomina es la ideología posicional–existencial. Esta somete y califica a alguien para una determinada posición dentro del mundo al que pertenece. Con ella se le dice al sujeto quién es en contraposición a los otros, lo que es bueno y posible para él/ella, o para los otros. En esta, a las personas con discapacidad, se les ubica en el grupo de los "impedidos" en lugar de persona con discapacidad, aludiendo a ellos como seres incapaces. No considera la discapacidad como una característica más del individuo que no determina quién es y lo que puede hacer. Desde esta posición se establece que el grupo al que pertenece no se conforma a las características de una distribución normal sino que es un grupo desviado.

Esta categoría no solo hace alusión a la construcción del otro, sino a la construcción que hace el individuo sobre quién es o cómo es su circunstancia en contraposición del otro. En algunas noticias, personas desplazadas con discapacidad pudieron evaluarse en contraposición con el otro, dando cuenta de su potencial en el trabajo y de su valor. De igual forma, sus pares en representación de la mirada del otro en varias frases también establecieron que los despidos de las personas con discapacidad habían sido injustos. Sin embargo, no manifestaron las razones para el despido, más allá de la ley 7, y tampoco puntualizaron el valor y potencial de éstos como trabajadores.

El discurso excluyente se promueve o manifiesta a través de la respuesta a la acción representada por los despidos, el envío de las cartas, la redacción de la ley, y la respuesta de los procuradores, uniones, sindicatos y personas con discapacidad. Al igual que la inacción de representantes y senadores, y las personas con discapacidad; que aunque participaron en algunas de las protestas reseñadas, su representación fue mínima, particularmente, si consideramos su prevalencia dentro de la población general. El lenguaje utilizado en la prensa y declaraciones públicas de representantes del Estado, incluyendo al gobernador, también abona a la exclusión en la medida en que aún cuando en ocasiones se utilizan verbos o vocablos que sugieren exclusión, que surge como reacción a la exclusión previamente articulada por el Estado.

Como el Estado tiene la obligación de servir al pueblo y no discriminar, entonces el discurso inclusivo en reacción al previamente exclusivo pierde valor; pues no responde a una visión humana del ser humano sino más bien a una perspectiva no discriminatoria. Nuevamente sugiere que la inclusión es una mitigación de una historia larga y significativa de exclusión. Tanto así como para tener que crear legislación en respuesta al reclamo de las voces de las personas con discapacidad o respondiendo a las obligaciones impuestas por el sistema judicial o el derecho.

El resultado toma significado al excluir, negar, reprimir, subestimar a la persona con discapacidad, representada en las unidades de análisis, de la oportunidad de ingresar y mantenerse en la fuerza laboral. No obstante, el discurso varía. Si el discurso responde al Estado, el capital o su representante se busca negar oportunidad al trabajador con discapacidad, como se ilustró en muchos de los fragmentos donde se expresa la voz de la persona con discapacidad, no de forma directa sino solapada. Otra forma de exclusión, que al momento de conceptualizar este trabajo de investigación no había contemplado, era clasificar a las personas con discapacidad mediante la división y establecimiento de jerarquías. Aquí parece operar la frase de "quien divide vence". Otra forma de excluir se manifiesta subestimando la potencia del trabajador con discapacidad impactando su autoestima y sentido de autoeficacia para que no intente luchar ni retar el estatus quo.

Reflexión final

El sistema de creencias que incide en estas acciones podría reflejar que las personas con discapacidad no son prioridad en la gestión gubernamental. Están exentos de educarse porque de acuerdo con el discurso latente del Estado no tienen valor, por lo que no vale la pena la inversión ni la preocupación, ya que no son necesarios, su función en el mercado laboral no es esencial. Es claro que el Estado renunció a su función ministerial de protector y benefactor para que "sobreviva el más fuerte". Este régimen de verdad asignado por el Estado a las personas con discapacidad, y asumida por muchos, toma su origen en la antigüedad pero se disfraza en el sistema económico capitalista. Este sistema queda desenmascarado en medio de la crisis, trayendo como resultado la inestabilidad social.

La falta de participación en la fuerza laboral impacta al sujeto, no solo al enfrentarlo a la falta de ingresos que no le permiten acceder a los bienes y recursos, sino que incide en la construcción de su identidad. Las identidades se constituyen mediante procesos de socialización, que incluyen la relación con los aparatos del Estado que nos ha inculcado la importancia que tiene el trabajo. Es por eso que la ausencia del empleo incide en la producción de subjetividades (Schvarstein y Leopold, 2005), la valoración del sujeto, al igual que su constitución. Esta construcción responde a unas ideologías-creencias, convicciones y una forma determinada de ver las cosas (Ibáñez, T., 1988).

Las ideologías en ocasiones responden a creencias promovidas por el Estado sujetas al sistema económico. Estas promueven interpelaciones que construyen

y reconstruyen de forma continua diversas formas de identidad, definiendo o cuestionando al sujeto. Muchas de las ideologías del trabajo asalariado resultan ser excluyentes aunque aparentan ser inclusivas. El riesgo hoy es mayor pues nos enfrentamos a la exclusión de los excluidos (desplazados), y como ya se expuso, a la exclusión entre el grupo de las personas con discapacidad. Una exclusión que busca deslegitimar, desempoderar, dividir e inhibir un movimiento gestor y re-constructor de la discapacidad y las subjetividades que conforma, particularmente en el ámbito del trabajo. El trabajo, de acuerdo con las unidades de análisis, aparenta ser fuente de valor e identidad para la población con discapacidad. De igual forma, aparenta no estar muerto para el puertorriqueño, sino, vivo aunque con diferentes funciones y significados. Su carencia o ausencia aparenta ser motivo de desvelo, según la construcción de la realidad que presentaron los medios en el momento histórico del 2009; de ahí la necesidad de que la nueva PTO estudie a todas las poblaciones, incluyendo a las personas con discapacidad.

Los temas sindicales en los programas graduados de psicología industrial/organizacional PI/O en Puerto Rico (cuarto estudio)

En esta investigación Santiago, S. (2013) estudió al devenir histórico-social de la Psicología Industrial/Organizacional (PI/O) en el contexto de Puerto Rico y enfatizó en los programas académicos. Para hacer esta mirada, entrevistó a cinco destacados académicos del campo de la PI/O en Puerto Rico y analizó los ofrecimientos curriculares de los cuatro programas con maestría y doctorado, las tesis y disertaciones que tratan asuntos sindicales y el contenido del programa científico del primer congreso de PI/O en Puerto Rico. La integración de los hallazgos permitió construir explicaciones inteligibles que le dan consistencia a la construcción del conocimiento (González, F., 2007) sobre los programas académicos de PI/O en Puerto Rico.

Como referente teórico-metodológico, Santiago, S., analizó los programas de PI/O desde el enfoque histórico-cultural (Baquero, 1998; González, F., 2000b, 2010; Ibáñez, T., 2003; Luria, A., 1979; Rodríguez, W., 1996; 2007; 2009; Van der Veer, 2001; Vygotski, L., 1927; 1934). También usó de marco teórico la perspectiva histórica mundial, con dos de sus conceptos más destacados: el tiempo-espacio como unidad y el sistema mundo capitalista como contexto de los fenómenos estudiados (Tomich, D., 2008; Wallerstein, I., 1996; 1997). Las dos perspectivas, desde sus particularidades, coinciden en clamar la permeabi-

lidad de las áreas del saber, contrario a la fragmentación en disciplinas; plantear la sensibilidad hacia la dimensión ética y socio política del quehacer humano; considerar metodologías no-tradicionales para examinar los fenómenos de estudio; y aceptar la complejidad de la gestión humana. Integrar estos acercamientos responde a la convicción de que las respuestas a las preguntas sobre el desarrollo de la PI/O en Puerto Rico deben buscarse en un marco amplio, en el plano histórico y epistemológico, y no exclusivamente en los linderos de su propio quehacer disciplinario (Toledo, U., 2004).

El EHC propone usar unidades de análisis para el estudio de procesos complejos. De acuerdo con Van der Veer (2001), el concepto de unidad de análisis que Vygotski propuso es el resultado integrado del análisis que considera diferentes elementos de un fenómeno de estudio y que supera la fragmentación de sus componentes. Las dos unidades de análisis fueron: la vivencia de los participantes como psicólogos industriales/organizacionales (PsI/O) en el escenario académico, y el dispositivo social que representan los programas en la formación de los PsI/O en Puerto Rico.

En este capítulo, se presentan los resultados parciales de la primera área temática de la investigación: devenir histórico-social de los programas de PI/O. Por limitación de espacio, las otras dos áreas temáticas relacionadas directamente con los asuntos sindicales serán objeto de otros trabajos. Cuatro hallazgos serán destacados: la ausencia de contextualización histórico-social de la PI/O; la desideologización de la PI/O; patologizar el conflicto amparado en la noción de la organización empleadora como espacio común para el bienestar de todos, y la individualización de las implicaciones éticas de las prácticas de los PsI/O.

Descontextualización histórico-social de la PI/O

La PI/O es un campo definido desde sus inicios como respuesta a las necesidades del mundo empresarial. Así es reconocido por uno de los precursores de la PI/O, Hugo Munterberg, cuando postulaba que esta es una psicología para la industria (Landy, 1992). Uno de los precursores de los programas de PI/O en Puerto Rico afirma que la PI/O surgió: "porque hay un escenario llamado "mundo del trabajo" que tiene unas peculiaridades, que tiene unas connotaciones muy particulares y había que atender eso." El 'ambiente de trabajo' al que hace referencia es el trabajo asalariado, como afirman la mayor parte de los entrevistados, donde existe una organización (sistema) que emplea y que tiene unas metas de producción y ganancias (Koppes, L., 2007). Es para ese sistema que la PI/O ha dedicado gran parte de su práctica.

¿Cómo explicar ese encargo? La PI/O no surge en un vacío histórico-social. Como campo emergente de investigación y práctica, enmarca su devenir en el contexto histórico del sistema mundo capitalista (Prillenstenky, 1990; Wallerstein, 1996). Además, diversas fuerzas culturales incidieron en su desarrollo, como los avances de la ciencia positivista, la escuela de pensamiento funcionalista (frenología), que sirvió de base a la psicología diferencial, la fe en el capitalismo como sistema democratizante, la ética protestante como referente moral, y el crecimiento de la industrialización que puntualiza la maximización de la eficiencia en la producción y ganancias (Koppes, L., 2007).

Sin embargo, el vínculo de la PI/O con las premisas sociales, políticas y económicas del capitalismo mundial (Baritz, 1960; García, T., 1995; 2002; Koppes, L., 2007; Mushinsky, P., 2002) no es un asunto transparente en la vivencia de los participantes de esta investigación. Esa ausencia de contextualización social-temporal-espacial de la PI/O se manifiesta en la afirmación de uno de los participantes de que la PI/O es lo mismo en cualquier país y en cualquier momento. Otro participante mira con recelo los planteamientos de crear una PI/O situada en contexto puertorriqueño, aludiendo al carácter internacional del campo.

Las implicaciones teóricas-prácticas de esta descontextualización incluyen naturalizar la PI/O, adjudicarle características innatas que no están afectadas por los contextos organizacionales, sociales y económicos, locales e internacionales. Son características que se supone se activen independientemente de la cultura en que ocurren, del momento histórico y de los retos ético-políticos que enfrente. Sin embargo, fragmentar el análisis entre lo socio-histórico-cultural, por un lado, y la PI/O, por otro, es como aislar la psicología de lo que ocurre en su propio contexto de creación y práctica. Esta dicotomía resulta en un esfuerzo fútil porque esas condiciones históricas y culturales no dependen del reconocimiento de la PI/O para que existan.

Desideologización de la PI/O

La descontextualización histórico-social y cultural, viene acompañada de la des-ideologización, expresada en que la PI/O está libre de 'contaminación' con alguna forma de explotación. Esa neutralidad ideológica se manifiesta en que "el campo mío no tiene ideología" y "la psicología nuestra no tiene que ser patronal. Si fuera así no habría PI/O en Cuba." Para Ander, (1995) la neutralidad ideológica es, aunque parezca paradógico, una forma de encubrimiento ideológico. Báez, M. (2012) plantea que la ideología no puede ser separada del

contexto del trabajo como si formara parte exclusiva del mundo de las ideas, sino que es una experiencia vivida.

Para que los Psicólogos Industriales/Organizacionales (PsI/O) o los nuevos psicólogos del trabajo y las organizaciones reconozcan esos contextos histórico-culturales-sociales y del poder que tiene la ideología capitalista, deben participar de un proceso de reflexión-acción continua sobre la génesis del campo. Lo anterior conlleva reconfigurar la PI/O para hacerla pertinente a las transformaciones del mundo del trabajo (asalariado y no asalariado) y del no trabajo. Implica cuestionar y autocuestionarse, lo que en ocasiones puede ser un proceso doloroso. Esa dimensión subjetiva es parte de la vivencia de los PsI/O, como son los participantes de esta investigación, que están genuinamente inspirados por ideales de intervenir en las organizaciones para lograr el bienestar de "todos" y crear ambientes saludables para "todos", trabajadores y patronos. Como plantea uno de los participantes:

> *[El encargo de la PI/O] Yo creo que es mejorar la calidad de vida en este espacio, en el espacio laboral. Sí se pudiera crear más ese vínculo individuo-organización, que se pudiera reforzar, que la persona pudiera insertarse en ese propósito organizacional, para lograr unos objetivos… que el individuo, pues se sintiera escuchado, que se sintiera, parte, que se sintiera involucrado, que… " ya que voy a estar 30 años, me sienta bien, me sienta con un propósito". Yo creo que sí, [ese propósito se ha sostenido a lo largo de la historia].*

Para Foucault (1970) esa historia interior, que es parte de su vivencia, los lleva a escuchar determinadas voces y silenciar otras; a utilizar determinadas construcciones, determinados esquemas "mentales" más allá de su propia conciencia. Entonces, el discurso des-contextualizado y des-ideologizado tiene potencia de auto-legitimar la PI/O como supuestamente beneficiosa para todos en una organización en la que prevalece el trabajo contractual a tiempo completo. Sin embargo, dicha "realidad" es cada vez menor en amplias regiones del mundo y sobre todo en Puerto Rico (García, T., 2012).

El conflicto desde la PI/O

El conflicto es otro constructo teórico-práctico que ha ocupado la atención de la PI/O. Una idea muy poderosa que ha prevalecido es que los PsI/O incursionan en la organización como un sistema compuesto por todos los que la componen: dueños, gerentes, trabajadores y clientes. Un participante plantea que el foco es:

> *…cómo la gente se puede llevar mejor, cómo la gente trabaje mejor, Yo creo que eso es lo que busca, la disciplina. El bien común como grupo de trabajo … porque*

> *estamos dirigidos hacia un mismo común, por lo tanto, estas relaciones interpersonales se tienen que dar. Yo creo que esa necesidad, de lograr eso dentro del mundo del trabajo dentro de las organizaciones, fue lo que provocó nuestra disciplina.*

Esa posición tiene sus raíces profundas en los estudios de Elton Mayo en las décadas 1930/1940, en los que se asumió "la existencia de una comunidad natural de intereses entre trabajadores y dirección, de modo que el conflicto es un 'síntoma' de una mala gestión y no el resultado de intereses contrapuestos" (Martínez, Rodríguez y de la Hera, 2000, p. 3). "El conflicto se ha tendido a patologizar como una fuente de falta de armonía grupal (García T., 2002, p. 7). Además, en ese esfuerzo intencionado de 'cooperación' se 'invisibilizó' el conflicto de clases y se 'naturalizó' la cultura del trabajo asalariado (Quijano, A., 2000b). En el discurso hegemónico se puntualizó la 'voluntad de cooperación' entre todos los involucrados en el proceso de producción" (Foucault, M., 1970). Lo anterior llevó a que el conflicto no se atendiera en su justa dimensión (Zickar, M., 2004) porque reduce los conflictos en las empresas a asuntos de comunicación, de actitudes personales o de integración de los trabajadores a las discusiones que les afectarán. Así lo expresa uno de los participantes:

> *La tendencia mía [en las consultorías] era incorporar al sector que yo entendía que se iba a ver afectado. La razón principal no es porque yo crea que va a ser bueno con ellos [los trabajadores], sino que el no hacerlo me parece que le hacía daño al sistema [el de la organización].*

Homologar el desarrollo de la organización con el bienestar de todos los que la componen ha sido una de las premisas predominantes de la PI/O (Prilleltensky, I., 1990). Ese reclamo trae implícito que el lucro ha posibilitado el espacio de bienestar para todos, el supuesto balance vida-trabajo o trabajo-vida, la moral o la democracia organizacional, entre otros constructos propios de los movimientos como el de relaciones humanas, consejería, calidad total y organizaciones saludables. Desde esa premisa se entiende que los participantes de esta investigación configuren subjetivamente a la PI/O como un campo en que "nuestro compromiso ético es con el ser humano. Y el ser humano está tanto en la gerencia como en la unión" [sindicato]. Esa construcción es parte vital de la vivencia como PsI/O y es mediadora de sus interpretaciones del encargo social del campo y de sus contribuciones en los programas de PI/O. A su vez, esa configuración subjetiva puede explicar la pasión con que los participantes reaccionan a que se cuestione su ética profesional, aunque destacados teóricos problematizan las implicaciones éticas y políticas de este campo como uno que ha tendido ser pro-gerencia (Baritz, L., 1960; García, T., 2002; Prilleltensky, I., 1990).

Individualización de la ética

Para los participantes de esta investigación, la ética es concebida como una decisión personal y no está asociada con el encargo social de la PI/O ni con los reclamos que se han hecho de su alineación con el sector gerencial. "Todos tenemos dilemas éticos. Esto de decir que esto es un asunto de los psicólogos industriales organizacionales, no. Así, que en ese sentido realmente, el dilema de la ética está en todo, en todo lo que hagamos." Esta noción de ética no considera la responsabilidad de cada sujeto de evaluar las implicaciones políticas y sociales de su quehacer profesional. Otra vez, se perfila en estas posturas una fragmentación entre el mundo de las ideas (teorías de lo que es una organización, contextos socio-económicos de las empresas y otras) y el mundo de la práctica (i.e cómo yo me desempeño en una organización para cumplir con mi contrato). En esa fragmentación se construye una 'verdad supuesta' individualizada del quehacer académico y profesional que debe acatarse y respetarse, aunque carece de reflexión ética y política profunda.

Reflexión final

Esta investigación reafirma una de las tesis centrales del enfoque histórico-cultural acerca de que la conciencia se forma y se transforma en el curso de las actividades humanas. Tomar conciencia del devenir histórico-socio-cultural de la PI/O y de las implicaciones éticas de sus prácticas es una condición necesaria para construir significados alternos sobre el encargo social que ha predominado en el campo desde sus orígenes (Rodríguez, W., 2012). Nada más pertinente al desafío que enfrenta la PI/O para transformarse en una psicología del trabajo y de las organizaciones. Por eso resulta urgente asumir las implicaciones éticas de los dispositivos epistemológicos, metodológicos e ideológicos que se utilizan en los programas académicos para la formación de los PsI/O.

Conclusiones generales del capítulo

El primer estudio de los impactos sociales de la precariedad laboral en Puerto Rico ilustra cómo este país, como región colonial diferenciada de Estados Unidos, parece cada vez más una sociedad desindustrializada, posindustrial y posfordista. La ética productivista del trabajo asociada a la industrialización ha sido sustituida por la del desplazamiento y el trabajo precario. Las cifras presentadas revelan que en esta fase de caos sistémico, la fragmentación laboral y las violencias parecen ser algunos de los ejes de la era posfordista. El segundo estudio muestra que la precariedad laboral se presenta como un fenómeno

psicosocial plural, multideterminado y contradictorio, valorado y rechazado por los trabajadores y trabajadoras. Las expresiones y acciones de los sujetos están acompañadas de una compleja red de sentidos subjetivos que legitiman un espacio de singularización. Así, los sentidos de la precariedad laboral entran en tensión, contradicción y múltiples desdoblamientos que llevan a los sujetos a producir opciones que les permitan insertarse en el mercado laboral, realizarse personal y profesionalmente y crear nuevas identidades sociales.

El tercer estudio plantea que la subjetividad de las personas con discapacidad en la precariedad laboral se sostiene en modelos y discursos que promueven la inequidad y el poder entre los grupos sociales. Está sustentada en un poder que excluye a las personas con discapacidad de la participación social por considerarlas incapaces, no aptas y sin valor. También se hacen distinciones de unos impedimentos sobre otros, estableciendo una jerarquía de rechazo y exclusión.

El cuarto estudio postuló la necesidad de tomar conciencia del momento histórico y del contexto sociocultural en que opera la PI/O en Puerto Rico. Las transformaciones en el trabajo y el contexto de precariedad laboral en medio de la crisis del sistema mundo capitalista, puntualizan la necesidad de reformular las bases teóricas, epistemológicas y metodológicas del campo. Esa reflexión se hace más urgente en los programas graduados de preparación de psicólogos en Puerto Rico, muy especialmente si la meta es transformar el campo en una psicología del trabajo y las organizaciones que tome responsabilidad ética y política de su quehacer.

Por lo antes expuesto, Puerto Rico ha enfrentado una condición particular semiperiférica distinta al resto de América Latina. Como colonia de Estados Unidos, Puerto Rico obtuvo una aparente "ventaja" frente a sus vecinos latinoamericanos durante mediados del siglo XX. En pleno siglo XXI parece distanciarse de esa "posición de ventaja". Lo anterior supone grandes retos epistemológicos para la gestación de una nueva psicología del trabajo y las organizaciones. En el caso de Puerto Rico dicha construcción se inserta en un contexto de gran incertidumbre e inestabilidad laboral en el que se han reproducido de forma acrítica los discursos y el quehacer de la psicología industrial organizacional prevaleciente en Estados Unidos. De dicho país ha heredado, en particular desde la década del 1970, los discursos fundacionales y encargos sociales de la P I/O, los cuales operan en múltiples dimensiones y escenarios académicos y profesionales en Puerto Rico.

Bibliografía

- ALVARADO, I. (5 de marzo de 2009). En: precario las mujeres. *El nuevo día*, 26.
- AMIN, A. (1994). Post-fordism: models, fantasies and phantoms of transition. En: A. Amin (Ed.), *Post-fordism: a reader*, 1-39. Oxford. Blackwell.
- ANDER, E. (1995). *Métodos y técnicas de investigación social.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen.
- ANTUNES, R. (2013). A crise do Capitalismo e as alternativas para os trabalhadores. *Conferencia presentada en el IV Encontro internacional a economia dos trabalhadores*. Universidade Federal de Paraíba, Joao Pessoa, Brasil.
- ARONOWITZ, S. (1994). *The jobless future: Sci-tech and the dogma of work*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- _____ (1998). The Post-Work Manifesto. En: S. Aronowitz y J. Cutler (eds.), Post-Work. *The wages of cybernation*. New York: routledge.
- BÁEZ, M. (2012). *Análisis de la ideología del trabajo que los medios construyen y co construyen sobre la subjetividad de la discapacidad*. (Disertación doctoral inédita). Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, Puerto Rico.
- BAQUERO, R. (1998). La categoría de trabajo en la teoría del desarrollo de Vigotsky. *Psykhe* 7, (1), 45-54.
- BARITZ, L. (1960). *The servants of power: a history of the use of social science in American industry.* Middlenton, Connecticut: Wesleyan University Press.
- BAUMAN, Z. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.
- _____ (2005). *Vidas desperdiciadas: la modernidad y sus parias*. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica.
- BENSON, J. (1996). *Posfordismo: Puerto Rico-USA*. Bordes, 3, 29-39.
- BIELER, LINDBERG y PILLAY, eds. (2008). *Labour and the challenges of globalization. What prospects for transnational solidarity?* South Africa: University of KwaZulu-Natal Press.
- BLANCH, J. (2007). Psicología social del trabajo. En: Aguilar, M. y Reid, A. (Coords.). *Tratado de psicología social. Perspectivas socioculturales*, 210-238. Barcelona: Editorial Anthropos.
- COLÓN, J. (2010). Apunta el 2010 a un año de caos. *El nuevo día*, 6.
- CORIAT, B. (1993). *El taller y el robot. Ensayos sobre el fordismo y la producción en masa en la era de la electrónica*. Madrid, España: Editorial siglo XXI.

- DEFINICIÓN DE TASA DE EMPLEO. Recuperado de http://definicion.de/tasa-de-empleo/
- DELGADO, J. (2011). Fortuño no confía en los gobiernos. *El nuevo día*, 22.
- DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS. (2010). *Empleo y Desempleo en Puerto Rico*. Recuperado de http://dtrh.gobierno.pr/pdf/emp_des_201002.pdf
- DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS. (2012). *Empleo y desempleo en los jóvenes*. Promedio de año natural 2011. Recuperado de http://www.trabajo.pr.gov/pdf/EMPLEO_Y_DESEMPLEO_EN_LOS_JOVENES_2011.pdf
- DEPARTMENT OF LABOR AND HUMAN RESOURCES. (2010). Puerto Rico economy analysis report, 2009-2010. Government of Puerto Rico. Bureau of labor statistics. Recuperado de: http://www.doleta.gov/Performance/results/AnnualReports/Economic_Analysis_Reports/PR.pdf
- DÍAZ, M. (2009). Ley no resolverá crimen en la Isla. *El nuevo día*. Recuperado de http://www.elnuevodia.com/XStatic/endi/docs/editor/NE0130_BRECHA_SALARIAL.pdf.
- DÍAZ, C. (2011). Se gana más $$$ en los estados. *El vocero*, 10.
- DÍAZ, R. (2012). *Configuraciones subjetivas de la experiencia de precariedad laboral: seis estudios de casos en Puerto Rico.* (disertación doctoral). Recuperado de ProQuest dissertations and theses. (3550542)
- DUANY, J. (2011). El decrecimiento poblacional. *El nuevo día*, 66.
- ESCOBAR, A. (2005). *Trabajo, desocupación y configuración de la subjetividad laboral en la región del Biobío-Chile*. Trabajo y sociedad, 7 (6). Recuperado de http://www.unse.edu.ar/trabajoysociedad/BioBio.pdf
- FELICIANO, J. (2011). El resultado de un modelo económico que no funciona. *El nuevo día*, 41.
- FOUCAULT, M. (1970). *La arqueología del saber.* México D.F.: siglo XXI.
- _____ (1978). *La verdad y las formas jurídicas.* España: Editorial Gedisa.
- GARBI, S. GRASSO, C. y MOURE, A. (2011). *Infancia institucionalizada: representaciones y prácticas profesionales*. Recuperado de http://webiigg.sociales.uba.ar/iigg/jovenes_investigadores/3JornadasJovenes/Templates/Eje%20Conocimientos%20y%20saberes/GARBIGRASSOMOURE_CONOCIMIENTO.pdf
- GARCÍA, L. (2009). La recesión destruye 166.000 empleos. *El vocero*, 41.
- _____ (15 de Mayo de 2010). Sube a 16.9 % la tasa de desempleo. *El vocero*, 23.

– GARCÍA, T. (1995). *Sociología de la psicología: determinantes sociológicos de los orígenes de la psicología* (disertación doctoral inédita). Universidad Complutense de Madrid, España.

– _____ (2002). La Psicología Industrial/Organizacional (PI/O): ¿Para qué?, o Apuntes sobre la historicidad de la PI/O para un análisis discursivo en la era postrabajo. *Revista psychikós* (1), 1-28.

– _____ (2012). Precariedad del trabajo en Puerto Rico: crisis del sistema mundo, paradojas estatales y luchas de insurgencias. En: T. García-Ramos, A. Colón-Warren y L. Ortiz-Negrón (Eds.), *La crisis del trabajo en el siglo XXI. Perspectivas desde las ciencias sociales,* 93-103. Río Piedras, Puerto Rico: Centro de investigaciones sociales. Universidad de Puerto Rico.

– GARCÍA, T. (2013). *Precariedad del trabajo en Puerto Rico: crisis del sistema mundo, paradojas estatales y luchas de insurgencias.* Manuscrito presentado para su publicación.

– GARCÍA, T., DÍAZ, R. y SANTIAGO S. (2013). Historicidad crítica de la psicología industrial/organizacional: hacia una nueva psicología del trabajo y las organizaciones. *Psicología desde el Caribe*. 30, 1, 144-177.

– GODOLIER, M. (1990). *Lo ideal y lo material*. Madrid: Taurus.

– GONZÁLEZ, J. (2009a). Baja la fuerza laboral a un 36.5 %. *El nuevo día*, 33.

– _____ (2009b). Remedio sindical para la crisis. *El nuevo día*, 24.

– _____ (2012). Economía subterránea de Puerto Rico ronda los $14.000 millones. *El nuevo día*. Recuperado de http://www.elnuevodia.com/economiasubterraneadepuertoricorondalos$14000millones-1192485.html

– GONZÁLEZ, F. (2000a). *Investigación cualitativa en psicología. Rumbos y desafíos*. México, D.F.: International Thomson Editores.

– _____ (2000b). El lugar de las emociones en la constitución social de lo psíquico: el aporte de Vigotski. *Educação y Sociedade*, 21 (71), 132-148.

– _____ (2002). *Sujeto y subjetividad: una aproximación histórico-cultural*. México, D.F.: Thomson.

– _____ (2007). *Investigación cualitativa y subjetividad: los procesos de construcción de la información*. México, D.F.: McGraw-Hill.

– _____ (2010). *Las categorías de sentido, sentido personal y sentido subjetivo en una perspectiva histórico-cultural: un camino hacia una nueva definición de subjetividad*. Universitas psychologica, 9, 241-253. Recuperado de http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=64712156019

- _____ (2011). Sentidos subjetivos, lenguaje y sujeto: avanzando en una perspectiva postracionalista en psicoterapia. *Rivista di psichiatria*, 46 (5-6), 310-314. Recuperado de: http://www.rivistadipsichiatria.it/r.php?v=1009ya=10978yl=14979yf=allegati/01009_2011_05/fulltext/8-Gonzalez%20Rey(310-314).pdf
- GORZ, A. (1995). *Metamorfosis del trabajo. Búsqueda de sentido*. Madrid: Editorial Sistema.
- IBÁÑEZ, T. (1988). *Ideologías de la vida cotidiana*. Barcelona: Editorial Sendai.
- _____ (2003). La construcción social del socio construccionismo: retrospectiva y perspectivas. *Política y sociedad*, 40 (1), 155-160.
- Instituto de empleo y discapacidad en la escuela de ILR de la Universidad de Cornell. (2010). *Reporte del estado de la discapacidad-* Puerto Rico. Universidad de Cornell. Recuperado de www.disabilitystatistics.org
- JÓDAR, F. y GÓMEZ, L. (2007). Educación posdisciplinaria, formación de nuevas subjetividades y gubernamentalidad neoliberal. Herramientas conceptuales para un análisis del presente. *Revista mexicana de investigación educativa*, 12 (32), 381-404.
- KOPPES, L. (Ed). (2007). *Historical perspectives in industrial organizational psychology.* Mahwah, New Jersey: Erlbaum.
- LANDY, F. (1992). Hugo Munsterberg: victim or visionary? *Journal of applied psychology*, 77 (6), 787-802.
- Ley especial declarando estado de emergencia fiscal y estableciendo plan integral de estabilización fiscal para salvar el crédito de Puerto Rico, Ley No. 7 (2009).
- LÓPEZ, M. (1992). *La imperfección lábil de cada día* (reflexiones en torno al sujeto y la vida cotidiana). Río Piedras, Puerto Rico: centro de investigaciones sociales, Universidad de Puerto Rico.
- LURIA, A. (1979). Lugar de la psicología entre las ciencias sociales y biológicas. *Infancia y aprendizaje*, 5, 56-62.
- MARTÍNEZ, D., RODRÍGUEZ, F. y ALCOVER DE LA HERA, C. (2000). *Hacia un acercamiento entre la psicología del trabajo y las organizaciones sindicales*. Trabajo presentado en el 1º congreso hispano-portugués de psicología, Santiago de Compostela, España.
- MARTÍNEZ, E. (2009). Nación nómada. *El nuevo día*, 12.
- MÉDA, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de trabajo*, 3 (4), 17-32.
- MIRABAL, B. (2006). *La violencia en jóvenes en Puerto Rico*. Recuperado de: http://www.coprevi.org/violencia_jovenes_mirabal.pdf.

- MORENO, A. (2012). Rasgos característicos de la transición a la vida adulta de los jóvenes españoles en el marco comparado europeo. *Pensamiento iberoamericano*, 3, 17-46.
- MUCHINSKY, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional* (6ta Ed.) México D.F.: International Thomson Editores.
- MUÑIZ, M. (1986). *Crisis económica y transformaciones sociales en Puerto Rico 1973-1983.* Río Piedras, Puerto Rico: Centro de investigaciones puertorriqueñas, Universidad de Puerto Rico.
- NEGRI, A. (1982). *Dominio y sabotaje.* Barcelona: Iniciativas Editoriales, S.A.
- _____ (2003). *Job: la fuerza del esclavo.* (A. Bixio Trad.). Buenos Aires: Paidós.
- _____ (2005). *The politics of subversion. A manifesto for the twenty-first century.* (J. Newell Trad.). Cambridge: Polity Press.
- _____ (2006). *Fábricas del sujeto/ontología de la subversión*. Madrid: Ediciones Akal.
- NEGRI, A. y HARDT, M. (2003). *El trabajo de dionisios*. Madrid: Ediciones Akal.
- OREJUELA, J. y CORREA, A. (2007). Trayectorias laborales y relacionales. Una nueva estética. *Revista científica Guillermo de Ockham*, 5 (1), 59-72.
- OREJUELA, J. y RAMÍREZ, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento psicológico,* 9 (16), 125-144.
- PÉREZ, L. (2009). Niegan que fomenten emigración a EE.UU. *El nuevo día*, 60.
- PRILLELTENSKY, I. (1990). Psychology in industry: origins and sociopolitical implications. *Critical sociology*, 17 (2), 73-91.
- QUIJANO, A. (2000a). *Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina*. Recuperado de: http://www.clacso.org/wwwclacso/espanol/html/libros/lander/10.pdf.
- _____ (2000b). Colonialidad del poder y clasificación social. *Journal of world-system research*, 6 (2), 342-386.
- RAÍA, M. (2005). *La construcción de la subjetividad en los trabajadores pertenecientes a los movimientos sociales de desocupados*. Trabajo presentado en el 7º congreso nacional de estudios del trabajo, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: http://www.aset.org.ar/congresos/7/08006.pdf

- RENTERÍA, E. (2008). Nuevas realidades organizacionales y del mundo del trabajo: implicaciones para la construcción de la identidad o del sujeto. *Informes psicológicos*, 10, 65-80.
- RENTERÍA, E., GARCÍA, E., RESTREPO, I. y RIASCOS, W. (2007). Sentidos del trabajo a partir de trayectorias y recursos personales para afrontar el mundo del trabajo. *Perspectivas en psicología*, 10. Recuperado de: http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/sociales/perspectivas_psicologia/html/revistas_contenido/revista10/Sentidosdeltrabajo.pdf
- RETAMOZO, M. (2005). *Trabajo, subjetividad y acción: desempleo, sentidos y acción colectiva*. Trabajo presentado en el 7º congreso nacional de estudios del trabajo, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de http://www.aset.org.ar/congresos/7/08014.pdf
- _____ (2006). El movimiento de los trabajadores desocupados en Argentina: cambios estructurales, subjetividad y acción colectiva en el orden social neoliberal. *Argumentos,* 19 (050), 145-168. Recuperado de: http://scielo.unam.mx/pdf/argu/v19n50/v19n50a7.pdf
- RIGGAR, T. y MAKI, D. (2004). *Handbook of rehabilitation counseling*. New York: springe publishing company.
- RIVERA, Y. (2009). Éxodo por la recesión. *El nuevo día* (negocios), 34.
- RIVERA, D. (2011a). Poca fe en "el milagro del Caribe" de Luis Fortuño. *El nuevo día*, 30.
- _____ (2011b). Alivio para el Retiro. *El nuevo día*. Recuperado de: http://www.elnuevodia.com/aliviopparaelretiro-1017312.html
- ROBERTI, M. (2012). Rupturas y subjetividades: un acercamiento a la perspectiva de trayectorias laborales. *Trabajo y sociedad*, 18, 267-277.
- RODRÍGUEZ, W. (1996). *El legado de Lev S. Vygotski y su pertinencia a la psicología contemporánea*. Trabajo presentado en el Encuentro nacional de educación y pensamiento del proyecto para el desarrollo de destrezas de pensamiento, Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, Puerto Rico.
- _____ (2007). ¿Qué es la perspectiva histórico cultural? *Crecemos*, 9 (1), 67-76.
- _____ (2009). Pensamiento de Vigotsky y su influencia en la educación. *Actualidades investigativas en educación*, 9 [número especial], 1-12.
- _____ (2012). *Profesión docente y calidad de la educación: una interpretación de su relación desde el enfoque histórico cultural*. Trabajo presentado en el III Congreso

internacional del instituto dominicano de evaluación e investigación e la calidad educativa, Santo Domingo, República Dominicana.

– ROLNIK, S. (2011). *The geopolitics of pimping*. En: G. Raunig, G. Ray y U. Wuggenig (Eds.), *Critique of creativity. Precarity, subjectivity and resistance in the 'creative industries'*, 23-39. London: MayFly Books.

– SANTIAGO, S. (2013). *Los temas sindicales en los programas graduados de psicología industrial/organizacional en Puerto Rico: implicaciones epistemológicas, metodológicas y éticas.* (disertación doctoral inédita). Universidad de Puerto Rico, Río Piedras, Puerto Rico.

– SCHVARSTEIN, L. y LEOPOLD, L. (2005). Prefacio e introducción. En: *Trabajo y subjetividad,* 17-27. Buenos Aires: Paidós.

– SMART, J. (2009). The power of models of disability. *Journal of rehabilitation*, 75 (2), 3-11.

– Tasa de desempleo. Recuperado de http://celade.cepal.org/redatam/PRYESP/SISPPI/Webhelp/tasa_de_desempleo.htms

– TELLADO, R. y DÍAZ, M. (2013). Dolorosa transformación: los despidos en Baxter obedecen a la automatización. *El nuevo día*, 38.

– TELLÉZ, A. (2001). *Trabajo y representaciones ideológicas de género*. Propuesta para un posicionamiento analítico desde la antropología cultural. Gazeta de antropología, 17 (17). Recuperado de http://www.ugr.es/~pwlac/G17_17Anastasia_Tellez_Infantes.html

– The Associated Press. (9 de Marzo de 2009). Sin liquidez. *El nuevo día*, 12.

– THERBORN, G. (1986). *Why some people are more unemployed than others. The strange paradox of growth and unemployment*. Norfolk: Thetford Press.

– THERBORN, G. (1987). *La ideología del poder es el poder de la ideología*. Madrid: Siglo XXI Editores.

– TOLEDO, U. (2004). ¿Una epistemología del trabajo social? *Cinta de Moebio*, 21, 200-214.

– TOMICH, D. (2008). *The order of historical time: the longue durée and micro history.* Trabajo presentado en el Colloquium to commemorate the 50th anniversary of Fernand Braudel, Fernand Braudel Center, Binghamton University, Binghamton, NY. Recuperado de: http://www.scribd.com/doc/25403862/tomich-dale-the-order-of-historical-time-teh-longue-duree-and-micro-history.

– TORO, A. (8 de Octubre de 2009). Ponen fin a la permanencia. *El vocero*, 8.

- U.S. Census Bureau. (2000). *Número de personas con impedimentos por tipo, edad, género*. Recuperado de www.census.gov/
- VAN DER VEER, R. (2001). The idea of units of analysis: Vygostky's contribution. En: S. Chanklin (Ed.). *The theory and practice of cultural-historical psychology* 93-106. Oxford, UK: Aarhur University Press
- VYGOTSKI, L. (1927/1991). El significado histórico de la crisis en la psicología. En: L. S. Vygotski: *Obras escogidas*, [Tomo I], 257-407. Madrid: Aprendizaje Visor.
- _____ (1934/1993). Pensamiento y lenguaje. En: L. S. Vygotski: *Obras escogidas*, [Tomo II], 9-348. Madrid: Aprendizaje Visor.
- WALLERSTEIN, I. (1996). La construcción histórica de las ciencias sociales desde el siglo XVIII hasta 1945. En: *Abrir las ciencias sociales,* 1-136. México D.F.: Siglo XXI Editores.
- _____ (1997). El espacio-tiempo como base del conocimiento. *Análisis político*, 32, 1-15. Recuperado de: http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/colombia/assets/own/analisis%20politico%2032.pdf
- _____ (2004a). *Impensar las ciencias sociales: límites de los paradigmas decimonónicos* (4ta ed.). México D.F., Siglo XXI.
- _____ (2004b). *World systems analysis*. Durham and London, England: Duke University Press.
- ZAVALA, D., LÓPEZ M., GARCÍA, E., CONCHA, A., RODRÍGUEZ J., CONTE, M. (2012b). Geographic distribution of risk of death due to homicide in Puerto Rico, 2001–2010. *Revista panam salud pública*, 32 (5), 321-9.
- ZICKAR, M. (2004). An analysis of industrial-organizational psychology's indifference to labor unions in the United States. *Human Relations*, 2, 145-167.

El significado del trabajo: aproximaciones teóricas y empíricas

Perla Shiomara del Carpio, Universidad de Guanajuato
José Luis Álvaro, Alicia Garrido, Universidad Complutense de Madrid

Definir y delimitar el concepto de trabajo es una tarea difícil por diferentes motivos. Uno de ellos reside en el hecho de su naturaleza multifacética. En este sentido, al estudiar el trabajo podemos estar haciendo referencia al trabajo como actividad o conducta, al trabajo como situación o contexto, o a lo que diversos autores señalan como: "los aspectos físico-ambientales del trabajo y al trabajo como un fenómeno con significado psicosocial, es decir, los aspectos subjetivos del trabajo o cómo cada uno vive el trabajo" (Salanova *et al.,* 1996, p. 36).

Podemos observar, entonces, que "la historiografía y la sociología del trabajo ponen de relieve una evolución desde una pluralidad de trabajos concretos y específicos hasta la representación del trabajo genérico" (Blanch, 2003, p. 29). Diferentes fuentes bibliográficas proporcionan una idea de la polisemia del vocablo trabajo, así como de la evolución de su significado (veáse Jaccard, 1977/1960; Parias, 1965; De Ruggiero, 1973; Hall, 1986; Gorz, 1995/1988; Aizpuru y Rivera, 1994; Castel, 1995; Méda, 1995; Bauman, 1998; Blanch, 2003; Castells, 2000).

Como advierte Blanch (2003), el vocablo más genérico en la mayoría de las lenguas (trabajo, travail, treball, trabalho, etc.) deriva del sustantivo latino *tripalium* (a su vez, emparentado con el griego *tripassalon*). El *tripalium* consiste en un instrumento compuesto de tres palos a los que se ataba a las personas

condenadas a un castigo corporal. De esta raíz deriva el verbo *tripaliare* (torturar) y el adjetivo tripaliator (torturador) (Sanchis, E., 2004).

En el marco de la cosmovisión moderna occidental, el trabajo es considerado, principalmente, como fuente de valor, utilidad, riqueza, dignidad, sentido e identidad y como factor de desarrollo social, organizacional, familiar y personal (Blanch, J., 2003). En dicho contexto, se considera, entonces, que trabajadora es toda persona que realiza una actividad y, más específicamente, la que lo hace asalariadamente.

En sentido coloquial, trabajadora es la que lleva a cabo una actividad con motivación, esfuerzo, constancia y disciplina. Sin embargo, el concepto de trabajo es muy amplio, y no debe reducirse estrictamente a la idea de salario o pago, pero como bien refiere Jahoda, M. (1987), al subrayar que tanto en el lenguaje coloquial como en las ciencias sociales este término se confunde con el de empleo, a menudo se han utilizado indistintamente. Como ejemplo, Jahoda señala el hecho de que cuando hablamos de satisfacción o alienación en el trabajo en realidad queremos aludir a reacciones ante el empleo.

Dicha asimilación de significados está profundamente enraizada en nuestros hábitos lingüísticos, es por ello que se utilizan ambos como sinónimos.

En diferentes lenguas podemos encontrar diferentes palabras y definiciones para referirse al trabajo, con sutiles diferencias entre ellas. Podemos observar, por ejemplo, que la Real Academia Española reconoce varios significados para este término. Se define en esta fuente al trabajo como "la aplicación de esfuerzo físico o mental a un propósito"; únicamente en una acepción se hace referencia a él como "el empleo, ocupación, etc., como fuente de ingresos personales", en esta última es en la que se pone el énfasis en la condición de pago o de base contractual.

Por otra parte, en el *Oxford Encyclopedic English Dictionary* podemos encontrar múltiples definiciones y una gran variedad de aplicaciones del término a diferentes situaciones. En la *Enciclopedia Universal de Ciencias Sociales* se define a los trabajadores como "personas que producen o transforman bienes o servicios, para su propio consumo o para el de otra", dejando fuera de la connotación principal al empleo.

Otro ejemplo de la confusión terminológica referida al trabajo y al empleo, se refiere a cuando se hacen manifestaciones por el derecho al trabajo cuando lo que se quiere en realidad son puestos de trabajo. Como podemos observar, ambos términos se han utilizado como sinónimos.

Para aclarar esta confusión, Jahoda en *Empleo y desempleo:* un análisis socio-psicológico (1987), señala que los términos empleo y puesto de trabajo se refieren al trabajo realizado en condiciones contractuales por el que se recibe una remuneración material. Esta definición no abarca todas las formas de trabajo que son económicamente relevantes. Quedan fuera de este concepto más restringido, no solo los trabajos desarrollados en otras épocas históricas o en las sociedades contemporáneas no industrializadas, sino también varios tipos de trabajo de las sociedades industrializadas, dentro de los que podemos mencionar los trabajos por cuenta propia, la mayor parte del trabajo doméstico, los trabajos de la economía sumergida, el trabajo voluntario con fines sociales y las actividades del tipo "hágalo usted mismo". Todo esto, como bien afirma Jahoda, M. (1987), también es trabajo.

Otra cuestión observada en la literatura, se refiere al tipo de aproximación con que se aborda la definición de trabajo. Drenth, P. (1991), por ejemplo, agrupa esas aproximaciones en dos tipos: la aproximación conceptual y la aproximación empírica. La primera, se refiere al esfuerzo teórico de diversos autores por delimitar el concepto; la segunda, se basa en los resultados de la investigación empírica sobre las descripciones de qué entiende la gente por trabajo y las representaciones de ese fenómeno.

En este sentido, podemos señalar que tanto la aproximación conceptual como la empírica han propuesto diferentes conceptualizaciones del trabajo. Resulta, pues, conveniente diferenciar el concepto de trabajo del de trabajo remunerado u ocupación.

Para cumplir con dicho objetivo acudimos aquí a las reflexiones de Blanch, J. (2001), quien define al trabajo como la aplicación humana de los conocimientos habilidades o energías, por individuos, grupos u organizaciones, de manera consciente e intencional, sistemática y sostenida, autónoma o heterónoma, con esfuerzo, tiempo y compromiso, en un marco tecnoeconómico, juridicopolítico y sociocultural, mediante materiales, técnicas, instrumentos, informaciones sobre objetos, conocimientos, personas y organizaciones, para obtener bienes, elaborar productos o prestar servicios, de alguna manera escasos, deseables y valorados, y generar riqueza, utilidad y sentido; con los cuales satisfacer necesidades, recibir compensaciones y lograr objetivos de naturaleza biológica, económica y psicosocial.

Este mismo autor señala que el trabajo remunerado hace referencia a la modalidad de trabajo desarrollada en el marco de una relación contractual de intercambio mercantil, establecida, pública y voluntariamente, entre dos partes: la persona trabajadora contratada –que vende su esfuerzo, tiempo, conocimiento,

destrezas, habilidades, rendimientos y múltiple subordinación a imperativos funcionales de naturaleza técnica, jurídica, ecológica, contable, evaluativa, productiva, burocrática y organizacional– y la contratante –que compra todo esto, a cambio de un salario y, eventualmente, además, de otras compensaciones en forma de bienes o servicios–.

Retomando dichas definiciones y comulgando con esta misma línea argumentativa, Alonso, L. (2000) afirma que el trabajo (como hecho y derecho colectivo) se hace, así, en primer lugar, secundario en la jerarquía de prioridades sociales, para convertirse, luego, en invisible. El empleo, que lo sustituye temáticamente, es considerado como un hecho estrictamente económico. A este respecto, es conveniente distinguir dos aspectos esenciales del trabajo. Por una parte, el trabajo como fuente de salario y, por tanto, como valor económico y, por otro, el trabajo como actividad humana, como valor social y cultural, con sus posibilidades de construcción de sujetos sociales y de transformación de los modos de existencia de las personas. Esta diferenciación, como bien señalan Agulló, E. y Ovejero, A. (2001), es fundamental para entender lo que está aconteciendo en nuestros días y lo que puede suceder en un futuro.

Por tanto, a pesar de la clara distinción entre empleo y trabajo es frecuente que, aún entre los propios psicólogos ocupacionales, estos conceptos se utilicen erróneamente como sinónimos. En este sentido, como bien señalan Álvaro, J. y Corniero, M. (1987), los hábitos lingüísticos juegan un papel muy importante en la construcción perceptiva de la realidad social. Por esta razón, la elección entre los diferentes términos que hacen referencia a una misma realidad nunca puede ser indiferente. Hagamos ahora un breve repaso sobre la conceptualización histórica del trabajo.

Sobre la conceptualización histórica del trabajo

En las sociedades grecorromanas y judeocristianas se pueden constatar distintas y contrapuestas visiones del trabajo a lo largo del tiempo. En la Grecia clásica, por ejemplo, el trabajo era desvalorizado; la idea de un trabajo como medio de subsistencia y como necesidad era considerada innoble y alejada de las condiciones que promovían la virtud, especialmente el trabajo físico, que era percibido como una tarea rutinaria despreciable y propia de esclavos.[1]

1. Aristóteles en su *Política* dice perseguir el "bien común" de la polis. Pero en toda la obra es patente que el gran filósofo griego justifica que el bien común es el interés de unos pocos, de las personas, esto es, de aquellos que disponen de sí mismos, que tienen los derechos y

En dicho contexto de la sociedad griega se tenía una opinión peyorativa del trabajo físico y se le consideraba degradante en la medida que tenía un carácter de imposición sobre el individuo, quien debería trabajar para subsistir. Así entendido, el trabajo necesario para la satisfacción de las necesidades vitales era, en la antigüedad, una ocupación servil, que excluía de la ciudadanía y de la participación en los asuntos públicos (Arendt, H., 1958/2002).

Con la generalización de la esclavitud comenzó a distinguirse entre actividades intelectuales y manuales, y estas últimas acabaron perdiendo todo prestigio. Gandler, S. (2007).[2] También, Morel, J. (1983), por ejemplo, nos deja ver el desprecio hacia los artesanos. Apoyado en una frase de Cicerón que versa "el taller en nada es compatible con la condición del hombre libre", nos recuerda la opinión de Séneca, para quien la obra de los artesanos era considerada como vil y vulgar y no se relacionaba con las verdaderas cualidades humanas.

Grosso modo, vemos que en las sociedades antiguas –Grecia y Roma– se observa un rechazo hacia las actividades artesanales. Fue el cristianismo el que las revalorizó. (Blázquez, J., 2003). Durante la Edad Media se fue evolucionando desde una concepción absolutamente negativa hacia otra más matizada que, en torno al siglo XIII, permitiría que la concepción del trabajo, visto como penitencia, comenzara a ceder el paso a la idea del trabajo como medio de salvación.

Como indican Álvarez, C. y Martínez, R. (2000), fue en el Renacimiento cuando aparecen los primeros ingenieros: Leonardo Da Vinci, Francisco di Giorgio y sus contemporáneos. Ferguson, E. (1992), por su parte, indica que en el Renacimiento el artesano se separa en sus componentes: el trabajador y el ingeniero, estos últimos ya no eran meros constructores que reprodujeran las viejas tradiciones y oficios

---

deberes de un ciudadano libre. Se observa así que "la política aristotélica es un intento de fundamentación ideológica de la opresión de unos hombres sobre otros (los libres, las 'personas', sobre los mercaderes, los labradores, y en general, todos los trabajadores manuales, los que se ganaban la vida con su actividad)" (Moreno, 1995, p. 206). Gorz (1988/1995) a este respecto advierte que el trabajo necesario para la subsistencia no pudo jamás convertirse en un factor de integración social, era más bien un principio de exclusión puesto que quienes lo realizaban eran tenidos como inferiores en todas las sociedades premodernas.

2. Este desprecio por el trabajo físico que entraña el reconocimiento de la superioridad de lo teórico sobre lo práctico, indica que "un estado dotado de una constitución ideal (…) no puede tolerar que sus ciudadanos se dediquen a la vida del obrero mecánico o del tendero, que es innoble y enemiga de la virtud. El ocio es una necesidad para adquirir la virtud y realizar actividades políticas" (Sánchez, 2003, p. 40). Vemos, entonces, el desprecio que en la Grecia clásica se tenía por toda actividad práctica material, entendida como transformación de las cosas materiales mediante el trabajo.

artesanales, sino que se caracterizaban por la convicción de que las máquinas existentes podían ser mejoradas y que las nuevas podían ser diseñadas.

Para Baigorri, J. y Bachs, X. (1997), es también durante el Renacimiento –debido al desarrollo del comercio y de la producción de bienes para la exportación–, especialmente durante el siglo XV, cuando comienza la descomposición acelerada del sistema gremial de producción. Se desarrolla el trabajo a domicilio y se crean grandes talleres, en ambos casos, bajo el control de los comerciantes; el aprendizaje dejaba de ser exclusivamente una vía de acceso a la maestría y a los medios de producción para pasar a ser también una simple vía de formación de trabajadores asalariados. Una buena parte de los artesanos se convierte en patrones, con un número eficiente de aprendices y oficiales. Se inicia también el camino hacia la descualificación de la mano de obra, como consecuencia del desarrollo de la división del trabajo en la manufactura.

Se debe también mencionar que la reforma protestante y el desarrollo de la manufactura, y del capitalismo durante los siglos XVI y XVII, introducen un cambio profundo en la valoración del trabajo, otorgándole una dimensión social: el trabajo es esencial para la producción de mercancías en el naciente capitalismo, y la moral protestante lo convierte en un deber individual, un acto religioso que agrada a Dios y facilita la salvación.

Las doctrinas de Lutero y Calvino desempeñaron, pues, un importante papel en la representación social del trabajo propia de la civilización industrial. A través de Lutero, el trabajo llegó a considerarse como un camino hacia la salvación. Calvino perfeccionó la doctrina de Lutero, argumentando que el trabajo era la voluntad de Dios, y que la acumulación de riqueza personal era un signo de virtud.

Para Weber (1977), la ética protestante del trabajo conformó el reclutamiento y la educación de una fuerza de trabajo dispuesta al sacrificio y la aparición de una vida económica racional y de carácter burgués donde el trabajo duro y la vida frugal producen el ahorro y la acumulación del capital. Vemos así que con la reforma protestante (ética protestante del trabajo) se inicia la consideración del trabajo como una obligación o deber de valor particular debido a su contribución a la creación del reino de Dios. De ese modo el concepto del trabajo se transformó para ser concebido como medio económico y fin espiritual.

En lo que concierne a la revolución industrial, tal y como señala Blanch, J. (1990), esta no solo conlleva un cambio en las representaciones, actitudes y hábitos respecto al trabajo, sino también una transformación antropológica. Si el renacimiento entroniza al ser humano como centro del universo y valor supremo

de la creación, el capitalismo lo reduce a la condición del ente trabajador cuyo valor radica en su mera capacidad productiva.

Gorz, A. (1988/1995) a este respecto señala que la idea contemporánea del trabajo no aparecerá realmente hasta la llegada del capitalismo fabril. El trabajo, nos dice este autor, es una invención de la modernidad; por tanto la forma en que lo concebimos, lo practicamos y lo situamos en el centro de la vida individual y social fue inventada y luego generalizada con el industrialismo.

En una línea similar, Méda, D. (2000) advierte que el trabajo, tal y como lo concebimos en la actualidad, constituye una invención del siglo XIX, época en la que se establece toda una ideología del trabajo, el cual aparece como expresión de una auténtica libertad creadora y como símbolo de la actividad humana cuyo ejercicio completo se ve obstaculizado por las condiciones de organización de la producción, pero que algún día permitiría fundar un orden social más justo.

Como resultado de este proceso histórico, como señala Kelly, G. (2000), la palabra trabajo soporta en la actualidad una sobrecarga de significados semánticos e implicaciones conceptuales. Los elementos claves son esquematizados por este autor de la siguiente manera:

– *Instrumental/utilitario:* trabajo para la supervivencia o la subsistencia, para el enriquecimiento personal, para la seguridad y la abundancia de la comunidad y trabajo como factor de producción.

– *Individual:* trabajo como imperativo psicológico, inherente a la naturaleza humana, como expresión de la creatividad, como afirmación personal, como vía de poder y como defensa contra la ociosidad, el tedio o la tentación.

– *Ético:* trabajo como vocación espiritual y fuente de redención, como testimonio de haber sido escogido por Dios, como obediencia sacramental a la voluntad de Dios y como medio para llegar a un ideal universal.

– *Social:* trabajo como contrato implícito de obligación social, como proceso de socialización, trabajo para establecer la identidad social y para mantener la solidaridad y la cohesión social.

– *Institucional:* trabajo como palanca de autoridad y control, como el mecanismo convencional de reparto y como la piedra de toque de la responsabilidad pública.

Como se ha podido constatar en esta breve retrospectiva histórica, el trabajo es una realidad social que ha tenido diferentes conceptualizaciones y repre-

sentaciones. Inclusive dentro de una misma cultura o país también es posible encontrar diferencias en la representación que tienen del trabajo distintas personas y grupos sociales (Del Carpio, P., 2010).

Es necesario, entonces, tal y como indica De la Garza, E. (2006/2010), un concepto ampliado de trabajo, que considere a la vez sus dimensiones objetiva y subjetiva. Es decir, se requiere partir de la idea de que el trabajo implica construcción e intercambio de significados, pues es una forma de interacción entre las personas y de estas con objetos materiales y simbólicos. Es, por tanto, una realidad social construida y ha de ser estudiada desde una perspectiva psicosocial que permita considerarlo como un fenómeno insertado en un marco histórico y cultural que, a su vez, influye y condiciona la vida y las conductas de las personas (Blanch, J., 2001; Castel, R., 1995; Méda, D., 1995). Hablamos, pues, de un constructo psicosociológico multidimensional que contiene dos dimensiones: una teórica y otra empírica que han ido evolucionando y transformándose a lo largo de la historia. La primera de estas dimensiones la abordaremos a continuación.

Aproximación teórica al trabajo

Desde esta aproximación, el trabajo se define como una actividad propositiva e intencional, una actividad que no tiene un fin en sí misma, sino que constituye un medio para obtener un objetivo, se realiza para la obtención de algo a cambio, siendo ese beneficio diferente a la actividad laboral misma. En esta aproximación se resalta el aspecto extrínseco o instrumental del trabajo. Aquí, por ejemplo, se define el trabajo como un esfuerzo de la mente y del cuerpo, realizado parcial o totalmente, con el objetivo de obtener algún beneficio diferente a la satisfacción que deriva propiamente del trabajo. En esta aproximación, encontramos a Fryer, D. y Payne, R. (1984), quienes consideran al trabajo como una actividad con un propósito que es diferente al placer conseguido en su ejecución.

Desde estas reflexiones, Salanova, Gracia, F. y Peiró, J. (1996), señalan que se han producido diferentes definiciones del trabajo. Dentro de estas, encontramos las siguientes:

– *Aproximaciones que enfatizan la actividad económica o los ingresos.* Dentro de este tipo de definiciones, una actividad se considera trabajo cuando es remunerada económicamente. En este primer tipo de definiciones propositivas encontramos a autores como Dubin, R. (1976), quien considera al trabajo como un empleo continuo en la producción de bienes y servicios a cambio de remuneración.

– *Aproximaciones que enfatizan al trabajo como una forma de contribuir a la sociedad proporcionando bienes y servicios de valor.* Desde estas aproximaciones, se considera al trabajo como instrumento para contribuir a la sociedad aportando beneficios y servicios (MOW, 1987). Autores como Hall, R. (1986), consideran que el trabajo implica actividades asociadas a la provisión de bienes y servicios de algún valor.

Otras definiciones correspondientes a esta aproximación teórica, son aquellas que ponen el énfasis en los contactos sociales que puede proporcionar el trabajo, la identidad y la satisfacción intrínseca derivada de su ejecución (MOW, 1987). Por eso, Salanova, M. (1996), junto con otros científicos sociales, señala que frente a estas definiciones que han subrayado diferentes aspectos del trabajo, algunos autores han intentado ofrecer una definición del trabajo que englobe las diferentes dimensiones del mismo. Dentro de ellos, encontramos a Peiró, J. (1989), quien ha definido al trabajo como:

> *Aquel conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad, la persona, aporta energías, habilidades, conocimientos y otros recursos, y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica o social* (p. 163).

Podemos observar esta definición mas detalladamente en el Cuadro1.

Cuadro 1
Definición de trabajo

El trabajo es toda aplicación humana			
De	conocimientos	habilidades	y energías
por parte de	individuos	grupos	y organizaciones
de modo	consciente e intencional	sistemático y sostenido	y autónomo o heterónomo
con	esfuerzo	tiempo	y compromiso
en un marco	tecno-económico	jurídico-político	y sociocultural
mediante	materiales	técnicas	e informaciones
sobre	objetos	instrumentos personas u organizaciones	y conocimientos
para	obtener bienes	elaborar productos	o prestar servicios
que son	escasos	deseables	valiosos
y generar	riqueza	utilidad	y sentido
y así	satisfacer necesidades	recibir compensaciones	y alcanzar objetivos
de carácter	biológico	económico	y psicosocial

Fuente: Blanch (2003a).

El trabajo, es pues, un fenómeno que posee diferentes dimensiones y que, por tanto, puede ser analizado desde distintas perspectivas teóricas. Alcover *et al.* (2004), bajo una perspectiva psicosocial, considera que el trabajo posee cuatro dimensiones; estas son:

– *El trabajo como actividad*, referido a los aspectos conductuales del hecho de trabajar.

– *El trabajo como situación o contexto*, relacionado con los aspectos físico-ambientales del trabajo.

– *El trabajo como significado,* relativo a los aspectos subjetivos del trabajo.

– *El trabajo como fenómeno social,* referido a los aspectos sociales del trabajo que son interiorizados por las personas.

Para este psicólogo, el término empleo se utiliza para designar una modalidad particular de trabajo determinada social e históricamente, caracterizada por una relación jurídico-contractual de carácter voluntario y acordada entre dos partes: la contratada o empleada, que vende su tiempo, esfuerzo, habilidades, conocimientos y rendimientos del trabajo, y la contratante o empleadora, que los compra, generalmente mediante dinero y ocasionalmente a través de otros beneficios o compensaciones o a cambio de otros bienes o servicios. De este modo, el empleo confiere y reduce el trabajo al estatuto de simple valor de cambio y, en última estancia, de mercancía (Blanch, J., 1996).

En consecuencia, lo que determina que un trabajo se pueda considerar como un empleo no es el contenido de la tarea o de lo que se hace, sino el contexto (contractual o no) en el que se desarrolla (Alcover *et al.,* 2004).

El empleo, para estos autores, no abarca todas las formas de trabajo que son relevantes económicamente, es decir, que contribuyen al sostenimiento de las comunidades y sociedades. Quedan al margen de este concepto más restringido no solo los trabajos desarrollados en otras épocas históricas anteriores a la revolución industrial o en las sociedades contemporáneas no industrializadas, sino también muchos tipos de trabajo característicos de las actuales sociedades postindustriales o de la información, como son los trabajos por cuenta propia, el trabajo doméstico, los trabajos relacionados con el cuidado de niños, personas mayores, enfermos o personas con discapacidad, trabajos de la economía sumergida no regulados por normas jurídicas o contratos legales y el trabajo voluntario con fines sociales o humanitarios. Todo esto es trabajo, auténtico trabajo.

Por otra parte, debemos señalar la importancia que tienen los conceptos o términos que se utilizan y las definiciones de las situaciones o los procesos (Álvaro, J. y Corniero, M., 1987). Así, una vez conocidas las definiciones de trabajo y de empleo, permanece la interrogante de qué término resulta más correcto utilizar para designar a las personas a las que, por ejemplo, se les acaba un contrato de trabajo o que se ocupan de las tareas domésticas y del cuidado de la familia: ¿paradas, inactivas, sin trabajo, desocupadas o desempleadas?

Parece claro que todas estas personas trabajan, ya que, evidentemente, la búsqueda de un empleo es un trabajo, además de que también lo son las otras actividades que se pueden desarrollar en el entorno familiar o comunitario, al igual que los son las tareas domésticas y la crianza de los hijos. Designar a alguien que es responsable del cuidado de personas y de las tareas de un hogar como inactiva, es ignorar el carácter productivo que tienen estas formas de trabajo no remuneradas (Durán, M., 2006).

Otro término que es importante señalar es el de subempleo, ya que en diversas ocasiones las personas tienen que trabajar en unas condiciones que o bien se encuentran por debajo del nivel de formación y de cualificación, o bien la propia definición y configuración del trabajo lo convierten en una actividad poco relevante y significativa, sin poder de motivación o casi inútil para la persona que lo realiza.

En términos generales, podemos señalar que el concepto de trabajo se encuentra asociado con el propio origen de la especie humana; por su parte, el término empleo emerge en el siglo XVIII en las naciones europeas y en aquellas que se encontraban directamente bajo su influencia.

El concepto de desempleo se conoció hasta la segunda mitad del siglo XIX, cuando la creciente industrialización y los avances tecnológicos, unidos al aumento de población y a la emigración masiva del medio rural al urbano, provocaron excedentes de mano de obra que no pudieron acceder al empleo; por último, el término de subempleo surge en la segunda mitad del siglo XX, cuando el deterioro de una parte importante de las condiciones en las que se realizaban determinados trabajos, junto al desfase entre los niveles de formación y de cualificación de la población y la oferta de empleos disponibles en el mercado de trabajo, provocaron la aparición de este modo de trabajar en las sociedades actuales (Blanch, J., 2003a).

Aproximación empírica al trabajo

Reflexionemos ahora sobre las aportaciones y reflexiones surgidas como consecuencia del trabajo empírico realizado en torno a la definición del trabajo.

Dentro de los estudios pioneros, se pueden resaltar los realizados por Morse, N. y Weiss, R. (1955), cuya principal conclusión es que el significado del trabajo y las funciones que este cumple, son determinantes en las relaciones que se establecen entre la persona y su actividad. Los resultados de este estudio, y ante la presencia de un nuevo entorno laboral global que provocaba el debate sobre la certeza o no de los viejos discursos anclados en la lógica socio-laboral keynesiano-fordista sobre el significado del trabajo, provocaron una serie de investigaciones, dentro de las que podemos resaltar el trabajo pionero *Meaning of working (MOW, internacional research team)*, realizado entre 1978 y 1984, estudio que fue desarrollado por un grupo de investigadores provenientes de diferentes disciplinas sociales que diseñaron, desarrollaron y ejecutaron su investigación con una muestra formada por trabajadores pertenecientes a ocho países (Bélgica, Israel, Japón, Holanda, Reino Unido, Estados Unidos, la antigua República Federal Alemana y la antigua República de Yugoslavia).

El objetivo de dicho estudio consistió en analizar el significado del trabajo que la gente adjudicaba a su situación personal presente. Los resultados fueron comparados y permitieron advertir diferencias entre el significado del trabajo entre los países participantes. Así mismo, se obtuvieron cuatro categorías del trabajo:

– *Definición concreta del trabajo:* para estas personas una actividad constituye trabajo si se realiza en un lugar de trabajo, si se lleva a cabo en un horario determinado y si, a cambio, se recibe una remuneración económica.

– *Definición social:* las personas que destacan esta dimensión señalaron los aspectos o funciones de carácter social que cumple el trabajo, tales como: el que les haga sentirse miembros de grupos o colectivos más amplios o el de contribuir a la marcha de la sociedad.

– *Definición del trabajo como carga:* en esta categoría, el trabajo es visto como una carga en la medida en que implica el desarrollo de un gran esfuerzo físico o mental.

– *Definición del trabajo como deber:* en esta dimensión, las personas resaltaron el carácter obligatorio del trabajo.

Entre los estudios hechos con el objetivo de replicar los resultados del MOW (Gracia *et al.,* 1995) encontramos los realizados con muestras constituidas por jóvenes españoles incorporados recientemente al campo laboral y que definieron al trabajo prioritariamente como una actividad por la que recibían dinero. Asimismo, de dicha investigación también se obtuvieron agrupaciones similares a las obtenidas por el grupo MOW.

En este sentido, también encontramos estudios que señalan que en sociedades como la española prevalece una representación instrumental del trabajo (Álvaro *et al.,* 1995). Dichos resultados coinciden con los resultados de Gracia y colaboradores (1995), que muestran que el trabajo es definido fundamentalmente en términos instrumentales, como una actividad que no es un fin en sí misma, sino más bien un medio para conseguir algún otro fin. La percepción instrumental del trabajo es especialmente perceptible en las personas jóvenes, y está asociada al cambio de valores de las sociedades actuales, más orientadas al ocio y al consumo (Severiano, F. y Álvaro, J., 2006), y al aumento de la precariedad laboral. En la situación actual del mercado laboral, la visión instrumental del trabajo es una respuesta a la precarización creciente de las condiciones de empleo (Garrido *et al.,* 2006).

En el caso del contexto latinoamericano, encontramos en México, por ejemplo, los trabajos de Guadarrama, R. y Torres, J. (2007), quienes nos presentan una serie de reflexiones de diversos autores tanto nacionales como de otros países latinoamericanos, cuya atención se ha dirigido al estudio de la mujeres en el espacio del trabajo, de su doble presencia doméstica y extradoméstica, y su impulso transformador de las relaciones sociales y las representaciones que ellas mismas construyen de su interacción con los otros.

Dichos estudios se han efectuado con muestras de diferentes ámbitos laborales, dentro de los que encontramos los realizados con trabajadoras en maquiladoras en el centro y norte de México y también con población del sector salud. Dichos estudios, han intentado develar las rupturas, intermitencias y contradicciones del trabajo que reflejan las transiciones biográficas, las diferencias sociales, los procesos de exclusión y las formas de sociabilidad que anidan en los espacios de la vida cotidiana de hombres y mujeres. Asimismo, dentro de los objetivos de dichos autores, resalta el de construir una visión de género para explicar los cambios productivos y sociales contemporáneos (Guadarrama, R. y Torres, J., 2007).

Se observa también que la mayor parte de los aspectos relacionados con el mundo del trabajo y de las organizaciones (incluso, de las sociedades en su conjunto), suelen definirse en términos económicos tales como rentabilidad, beneficio,

eficiencia, productividad y competitividad; sin embargo, es necesario, reconocer que el significado que tiene el trabajo para las personas no puede concebirse en términos exclusivamente económicos, ya que sus evaluaciones del trabajo se basan, al menos, en otros dos factores fundamentales: los niveles de satisfacción obtenida y los valores que sustentan sus acciones (Alcover *et al.*, 2004).

Significados del trabajo

Previamente, hemos expuesto algunos estudios en torno a la concepción del trabajo que nos permiten analizar el significado del mismo, sus elementos y dimensiones. Podemos señalar que son diversas las reflexiones sobre el significado del trabajo y que su abordaje ha resultado importante ya que juega un papel central en los procesos subjetivos de definición, interpretación y evaluación de la realidad concreta del trabajo. En este sentido, el análisis y las reflexiones sobre los procesos subjetivos de construcción de sentido en las situaciones de trabajo deben partir de una consideración de las ideologías socialmente existentes acerca de lo que significa tal actividad laboral. Desde dichas reflexiones se hace referencia al trabajo como un importante valor social, entendiendo por este cualquier dato que tenga un contenido empírico accesible a los miembros de algún grupo social y un significado relacionado con lo que es o puede ser un objeto de actividad. El significado de estos valores llega a explicitarse cuando los ponemos en conexión con las acciones humanas (Thomas, W. y Znaiescki, F., 1918/1984).

Estos autores subrayan la imposibilidad de desligar los factores objetivos y subjetivos en el estudio de un objeto social, de modo que el objeto social resulta indisociable de su significado subjetivo. Al subrayar al trabajo como un valor social, se pretende enfatizar la importancia del contenido normativo que caracteriza al significado de tal objeto social que orienta el comportamiento individual y que, por tanto, no puede desvincularse analíticamente de la actitud del sujeto hacia dicho objeto social.

Si bien, el concepto y la idea de trabajo pueden ser analizados a través de sus distintas dimensiones, individual, social, cultural, económica, antropológica o semántica (Gamst, F., 1995) y dada la enorme amplitud que dichos análisis podrían alcanzar, en este apartado nos limitaremos al estudio del significado que el trabajo tiene para las personas, sin olvidar que esta dimensión no es independiente de la influencia del resto de dimensiones.

Uno de los motivos por los cuales resulta importante y necesario abordar el tema, es debido a que el bienestar social no puede lograrse sin tener en cuenta el bienestar psicológico y psicosocial de las personas que constituyen una comunidad, lo que implica que el trabajo como medio principal de alcanzarlos cumple una serie de funciones y posee muchos más significados además del económico (Alcover *et al.*, 2004). En este sentido, así como el trabajo también puede ser disfuncional y tener consecuencias negativas para las personas, es importante conocer las múltiples funciones positivas que cumple, las cuales se encuentran relacionadas con el significado que tiene el trabajo para las personas y los grupos sociales.

Dentro de las principales funciones positivas del trabajo, podemos observar las propuestas a continuación (Cuadro 2):

Cuadro 2

Funciones psicosociales del trabajo

– Integra o da significado a la existencia. – Proporciona estatus y prestigio social. – Fuente de identidad personal. – Ofrece oportunidades para la participación, afiliación e inserción en grupos laborales. – Es un instrumento para el logro de autonomía económica, social, ideológica y moral. – Proporciona comodidad y bienestar social.	– Ofrece oportunidades para la interacción y los contactos sociales, ampliando los ámbitos familiar y vecinal. – Facilita el desarrollo de aspiraciones, expectativas, actitudes, conductas, proyectos y realizaciones profesionales. – Estructura el tiempo diario, semanal, anual y vital. – Proporciona un marco de referencia de actividad regular, obligatoria y con propósito.	– Ofrece oportunidades para desarrollar competencias, habilidades y destrezas sociales y profesionales. – Cumple una función socializadora, al transmitir valores, normas, creencias y expectativas sociales. – Permite la posibilidad de obtener reconocimiento, poder y control. – Permite la percepción de utilidad social y de cumplimiento de un deber moral.

Fuente: Alcover (2004). Elaborado a partir de Blanch (1996), Salanova, Peiró y Prieto (1993) y Salanova, Gracia y Peiró (1996).

El concepto de significado del trabajo ha sido analizado desde diferentes posiciones teóricas, tema respecto al cual también reflexionan Salanova, Gracia y Peiró (1996), quienes describen diferentes tipos de enfoques:

> *Significado del trabajo y motivación laboral. Desde esta posición se considera que la motivación laboral está en función del significado del trabajo. Si la motivación implica un esfuerzo intencionado y mantenido aplicado a actividades que ofrecen*

consecuencias futuras o abstractas, estas solo pueden anticiparse cuando se cuenta con un máximo de información sobre el contexto y sobre los propios recursos. La motivación laboral, en consecuencia, se da solo cuando la información o el significado del trabajo que se realiza es en cierta medida gratificante o es interpretado positivamente (Guion, R. y Landy, F., 1972).

Significado del trabajo y representaciones sociales. Otros autores, como Fineman, S. (1996), consideran el significado del trabajo como una representación social, en el sentido de que dicho significado es el resultado de un proceso de construcción social en el que intervienen las creencias, normas y expectativas acerca del trabajo que predominan en cada momento socio-histórico. Así, cada grupo social construye y reproduce las experiencias que considera relevantes, lo que da lugar a significados del trabajo estructurados en continuos bipolares como maldición-castigo, esclavitud-emancipación, alienación-realización, etc. (Blanch, J., 1996).

Significado del trabajo y experiencias laborales. Esta perspectiva asume que el significado que las personas atribuyen a su trabajo es el resultado de la interpretación que hacen de sus experiencias laborales, de manera que son estas las que influyen sobre las actitudes y los valores laborales, la forma de pensar e incluso la personalidad. Es decir, se apoya la idea según la cual las personas se convierten en lo que hacen, de modo que un trabajo sin contenido producirá trabajadores alienados y que perciben que su actividad es inútil; y a la inversa, un trabajo rico en contenido y que permite a la persona emplear sus conocimientos y habilidades, provocará una sensación de plenitud y permitirá atribuir un significado a lo que se hace (O´Brien, G., 1992).

Significado del trabajo y características de personalidad. Desde este enfoque se mantiene que el significado del trabajo es una característica estable, adquirida relativamente temprano (durante la infancia y la adolescencia), que se mantiene a lo largo de la vida e invulnerable a las influencias de las experiencias laborales. En términos generales, el significado del trabajo, y en general los valores laborales, constituirían una especie de constelación de lo que se puede denominar personalidad laboral, que permanece constante a lo largo de la existencia de las personas.

Significado del trabajo e interacción de factores personales y experienciales. Por último, podemos mencionar la propuesta de modelos integradores (Drenth, P., 1991) *que reconocen tanto la existencia de un núcleo relativamente estable y permanentemente, constituyente de la personalidad, como las influencias que sobre ese núcleo ejercen las experiencias relacionadas con el trabajo acumuladas a lo largo de la vida laboral por las personas, existiendo entre ambos factores una continua interacción.*

En un intento de alcanzar una síntesis de las distintas perspectivas adoptadas se puede definir el significado del trabajo como un conjunto de valores y creencias relacionados con el trabajo que las personas (y los grupos sociales) desarrollan

antes de alcanzar la mayoría de edad laboral (socialización para el trabajo) y durante el proceso de incorporación al mundo del trabajo (socialización en el trabajo), valores y creencias que se encuentran influidos por los que resultan dominantes en cada época histórica como resultado de las características sociales, económicas, culturales, políticas y tecnológicas (Salanova *et al.,* 1996).

Dichos componentes del significado del trabajo son flexibles y se encuentran sujetos a modificaciones originadas por las experiencias laborales personales y por los cambios en aspectos situacionales (Alcover *et al.,* 2004).

Por otra parte, desde una aproximación individual, y centrando la atención en las reacciones emocionales, se puede también considerar el significado del trabajo como un indicador de la motivación laboral. Desde esta posición, el trabajo puede constituir una fuente importante de autoestima e identidad, de la que se derivan sentimientos positivos, que favorecen el aumento de la implicación con el trabajo o por el contrario, puede ser una fuente de aburrimiento, frustración y falta de sentido. En este último caso, dichos sentimientos negativos pueden propiciar la reducción del nivel de implicación, la satisfacción laboral y el deseo de ejecución. En qué medida el trabajo se experimentará como algo altamente positivo o negativo depende de las características del individuo y de la naturaleza propia del trabajo.

Como bien expresa Salanova, M. (1996), el significado del trabajo también puede considerarse como una representación social. En este sentido, se trata de una realidad socialmente construida y reproducida por los individuos, con determinada autonomía respecto a las normas sociales e infraestructura cultural propia de la época y del país, y que a la vez se ve influenciada por los condicionantes históricos que la han creado y lo han ido moldeando. Al respecto, podemos señalar a Ruiz, S. (1988), quien considera el significado del trabajo, como un sistema evaluativo de representaciones sociales o "mapas subjetivos" del ambiente individual, las actividades que se realizan y la persona que las lleva a cabo, incluyendo atribuciones, evaluaciones basadas en normas y estados emocionales.

Al considerar el significado del trabajo como una representación social, Fineman, S. (1996) señala que una teoría psicosociológica de gran relevancia para estudiar el significado del trabajo es el "construccionismo social". Dicho enfoque enfatiza la clarificación de los procesos de la construcción de nuestras realidades, desde la interpretación personal de las acciones, interacciones y eventos. Además, tal como lo señala Salanova, hay que tener en cuenta que dichas interpretaciones de la realidad son "negociadas" e influidas por los otros relevantes. Para Fineman, el "significado" es un "ambiente" construido por las personas.

Como podemos observar, desde estos planteamientos el significado del trabajo se concibe como una representación social. El significado que atribuimos al trabajo depende, en parte, de la forma en que es entendido en la sociedad de la que formamos parte, y de las circunstancias históricas en las que se gestan.

Por otra parte, desde una aproximación situacionista, O´Brien, G. (1992), considera al significado del trabajo como un producto de la experiencia laboral. Desde las reflexiones de dicho autor, el significado del trabajo para cada persona se formaría en función de las experiencias que va encontrando en su ambiente laboral. Desde esta perspectiva, el significado del trabajo sería una adaptación cognitiva a un determinado puesto, es decir, que la persona construiría un significado del trabajo determinado como una forma de interpretar las experiencias laborales. El significado del trabajo, por tanto, es la interpretación que cada persona realiza de sus experiencias de trabajo. La posición anterior, surge en clara posición a otra que señala que el significado del trabajo es una variable que forma parte de la personalidad laboral.

En definitiva, el significado del trabajo, se deriva de dos fuentes básicas: la intención o el propósito (¿para qué se trabaja?) y la interpretación (¿qué significa o en qué se traduce lo que se hace?) (Alcover *et al.,* 2004). Además, el significado se encuentra influido por la comunidad interpretativa en la que se desenvuelve cada persona, puesto que los conceptos asociados y relacionadas con un fenómeno juegan un importante papel en cómo este se vive.

Estabilidad versus transformación del significado del trabajo

La conceptualización del significado del trabajo como un producto de la experiencia laboral o como una variable de personalidad, encuentra gran relación con la controversia respecto a la estabilidad de ese significado. En este sentido, podemos señalar dos tesis que se han mantenido entorno a dicho tema (Drenth, P., 1991).

Por un lado, encontramos a los defensores de la tesis de la estabilidad, quienes plantean que el significado del trabajo se adquiere relativamente pronto en la vida y que una vez adquirido poco cambia lo largo del transcurso del tiempo. En este planteamiento se considera que la persona tiene una serie de creencias, valores y actitudes hacia el trabajo que se han adquirido durante la infancia y adolescencia y que aquéllas forman parte de su personalidad laboral, motivo por el cual serán difícilmente modificadas por las experiencias laborales. Por

otro lado y en el polo opuesto, encontramos a los defensores de la tesis de la modificación, quienes plantean que el significado del trabajo en general, y los valores laborales, cambian en el transcurso de la vida de los sujetos, pues reciben la influencia de diversas variables situacionales. Otros aspectos facilitadores de esta transformación son las diferentes etapas y roles que adopta cada sujeto a lo largo del ciclo vital. En este sentido, para la modificación del significado atribuido al trabajo, se consideran altamente importantes la adopción del rol laboral y todas aquellas experiencias que cada sujeto vive en el trabajo.

Como podemos observar, la diferencia entre estas dos posturas se encuentra en la concepción que tienen del significado del trabajo. Los autores cuya postura consiste en la defensa de la estabilidad, consideran el significado del trabajo como una variable de personalidad, mientras que quienes defienden la postura de la transformación, lo conciben como un producto de la experiencia laboral.

Drenth (1991), es quien propone un acercamiento integrativo, pues reconoce que los valores son profundamente establecidos a través de la educación en la infancia y en la adolescencia, y que a la vez tienen un efecto duradero en la personalidad del individuo pero, al mismo tiempo, también reconoce que los individuos adaptan y modifican esos valores en función de las diferentes fases y las distintas situaciones sociales que van afrontando en el transcurso de su vida.

Dimensiones del significado del trabajo

Dentro de los estudios más trascendentes que podemos mencionar respecto al significado del trabajo y sus dimensiones, sobresale el que hemos mencionado en líneas anteriores, nos referimos al realizado por el grupo MOW (1987). Sus resultados han permitido señalar algunas características definitorias de dicho constructo. En primer lugar, sus autores mencionan que el significado del trabajo no debe ser entendido como un constructo psicológico unidimensional, sino más bien como un constructo que está compuesto por diferentes variables o dimensiones. Es decir, se considera como un constructo multidimensional y definido en términos de cinco dimensiones:

- Constructor del trabajo como un rol de vida.
- Normas sociales sobre el trabajo.
- Resultados valorados del trabajo.
- Importancia de las metas laborales.
- Identificación con el rol laboral.

Las conclusiones de dicho estudio, señalan que dentro de estas dimensiones las que más proporcionan información son la centralidad del trabajo, las normas sociales sobre el trabajo y los resultados valorados del mismo (importancia de las metas laborales), en un segundo plano queda la dimensión que explora la identificación con el rol laboral.

Dicho estudio, también señala que se trata de un constructo dinámico. Es decir, que el significado del trabajo no es algo que se configura en un momento determinado y que permanezca siempre de la misma manera, sino que está en constante elaboración, transformándose permanentemente. Asimismo, este constructo se forma a partir de la interacción de variables personales y ambientales. Por tal motivo, los cambios en el significado del trabajo están relacionados con los cambios en el individuo o en su ambiente, especialmente los vinculados con su trabajo.

En tercer lugar, el significado del trabajo no solo varía a lo largo de la historia, sino que podemos observar la manera en que en un mismo periodo histórico se constatan diferencias entre naciones y grupos ocupacionales, en función de la edad, del sexo de los individuos y de otras características relevantes.

Por último, mencionan que las distintas dimensiones que componen el significado del trabajo no están codificadas por las personas de modo independiente sino que se configuran en patrones. Por tal motivo, los cambios en una dimensión, pueden afectar o influir en los cambios de otras. Se trata, entonces, de dimensiones interdependientes. Conceptualizado de este modo el significado del trabajo se considera como:

> *Un conjunto de dimensiones cognitivas, afectivas y predisposicionales, que configuran dos grandes conjuntos de patrones: patrones pro-trabajo que conciben este fenómeno como una actividad importante para las personas, y patrones anti-trabajo, según las cuales el trabajo tiene poca o ninguna importancia en la vida de las personas* (Salanova *et al.,* 1996, p. 48).

En resumen, tal y como señala Ruiz, S. (1988), el constructo trabajo puede ser definido como un conjunto de valores, creencias y expectativas. Según dicho autor, éstos están influidos por la sociedad a través de los agentes de socialización tales como la familia, las instituciones educativas y las organizaciones laborales. En esta perspectiva, el significado del trabajo funciona como un marco de referencia para la acción a través de las diferentes creencias individuales sobre los resultados que deberían esperarse o desearse del trabajo (metas laborales), lo que se tiene que dar o recibir de la situación laboral (normas sociales) para

lograr esos resultados, y el grado en que uno se identifica con el trabajo (centralidad del trabajo).

Centralidad del trabajo

Reflexionemos ahora sobre las dimensiones que constituyen el significado del trabajo. Dentro de ellas encontramos a la centralidad, que se refiere al grado de importancia que el trabajo tiene en la vida de las personas. Se han utilizado diferentes términos para referirse al mismo fenómeno, dentro de las cuales podemos encontrar la que señala Dubin, R. (1976) como "intereses centrales en la vida" (*central life interests*), la de "relevancia de la carrera" (*career salience*) (Greenhaus, J., 1973), la de "relevancia del trabajo" (*work salience*) (Super, D., 1976) y la de "compromiso con el trabajo" (*work commitment*) (Morrow, P., 1983).

Como bien podemos observar, a pesar de contar con algunos matices diferentes en cada concepto, todos tienen un objetivo común. Un objetivo que es el de determinar el grado con que una persona se identifica con su trabajo o hasta qué punto este es central para su identidad (Sverko, B., 1989). Sin embargo, la variedad de términos ha producido cierta confusión. Por tal motivo, quizás es pertinente, recurrir primeramente a la conceptualización de la centralidad del trabajo expuesta por el grupo MOW (1987).

La centralidad del trabajo allí es definida como una creencia general acerca del valor de trabajar en la vida de una persona y también es comprendida como el grado de importancia general que el trabajar tiene en la vida de una persona en cualquier momento dado del tiempo. Este constructo se encuentra constituido por dos grandes dimensiones, la centralidad relativa y la centralidad absoluta, estas las abordaremos a continuación.

Centralidad relativa y centralidad absoluta

Blanch (2001), menciona que el constructo *work centrality* constituye el núcleo axiológico del significado que el trabajar va adquiriendo para las personas antes de formar parte de la población activa y a lo largo de su vida laboral. Asimismo, señala que incluye la identificación con el trabajo, la implicación con el empleo y la adopción de la actividad laboral como modo principal de autoexpresión. En este sentido, señala que el índice de centralidad del trabajo es el resultado combinado de dos medidas, las que con anterioridad los autores del MOW (1987) utilizaron para la medición de la centralidad del trabajo.

Ellos recurrieron a dos procedimientos distintos que les permitió establecer la diferencia entre centralidad absoluta y centralidad relativa del trabajo. Ambos procedimientos miden la importancia que los individuos adjudican al trabajo en sus vidas en un momento determinado, con independencia de los motivos por los cuales el trabajo es importante para ellos. Dicha medida permite aislar el grado de importancia que el trabajo tiene para una persona independientemente de la razón por la cual le da tal importancia.

El grupo MOW haciendo referencia a la centralidad absoluta del trabajo, menciona que este componente implica un valor o creencia general de la importancia del trabajar en términos globales o absolutos. Se trata de un componente evaluativo y hace referencia al valor que atribuimos al trabajo como rol por desempeñar en la vida. En este sentido, la centralidad absoluta del trabajo determina en qué medida este es central para la autoimagen y resulta de la internalización de una serie de valores en la socialización temprana. Para Blanch, J. (2001) la centralidad absoluta es indicada por la valoración de la importancia del trabajo en la propia vida.

Respecto a la centralidad relativa del trabajo, podemos subrayar que se trata de la importancia que una persona le concede al trabajo en relación con la que concede a otras áreas relevantes de la vida como el tiempo libre, la familia, la religión y la comunidad. Es comparativa en naturaleza e implica elementos cognitivos y de toma de decisiones. Es el componente de la centralidad orientado a la decisión. Mientras que en la centralidad absoluta del trabajo el referente de valoración es el propio trabajo, en la centralidad relativa el trabajo es comparado con otros segmentos o áreas de la vida. Según los autores del MOW, la combinación de estas dos representaciones provee una conceptualización más completa del constructo de centralidad del trabajo como una creencia general del valor del trabajar en la vida de la persona.

En este apartado, hemos visto, pues, que de los resultados obtenidos en los estudios del grupo MOW, se ha definido dos áreas importantes en la centralidad del trabajo, las cuales son: la centralidad absoluta y la centralidad relativa, estas varían, como hemos dicho anteriormente, debido a la influencia de diversos factores. Ambas constituyen la dimensión de centralidad del trabajo, que junto con otras dimensiones, como las que detallaremos a continuación, constituyen elementos principales en el significado que se adjudica al trabajo. Hablemos ahora de los objetivos que persigue el trabajo.

Objetivos del trabajo, reglas sociales y creencias respecto al trabajo

Los objetivos del trabajo son una dimensión que podemos definir como la importancia relativa que se otorga a una serie de cualidades del trabajo que las personas buscan, prefieren y persiguen en su vida laboral. Estas cualidades pueden agruparse en cuatro tipos de objetivos: simbólicos, económicos, los relacionados con el confort y los objetivos de aprendizaje. Estos podemos definirlos como:

Objetivos simbólicos o expresivos: en estos se incluyen la variedad y el interés del trabajo que se realiza, la autonomía y el grado de adecuación o armonía entre las exigencias del trabajo y la capacidad.

Objetivos económicos o instrumentales: comprenden básicamente aspectos tales como el sueldo o la seguridad en el empleo.

Objetivos relacionados con el confort: entre ellos se cuentan las condiciones físicas en que se realiza el trabajo y un número adecuado de horas de actividad.

Objetivos de aprendizaje: relacionados con aspectos como las oportunidades que ofrece el trabajo para adquirir competencias nuevas y para promocionar o ascender (Alcover *et al.,* 2004).

Los resultados obtenidos por el MOW, mostraron que de los cuatro tipos de objetivos los dos más significativos son los simbólicos y los económicos, es decir, que las personas pretenden en su actividad laboral realizar un trabajo interesante, con autonomía y obtener un buen salario. Estos resultados, se mostraron consistentes en todos los países, entre diferentes niveles jerárquicos, entre géneros y diferentes categorías de edad.

Otra dimensión importante al estudiar el significado del trabajo es la de las reglas o normas sociales. Estas expresan necesidades y expectativas desarrolladas por cada sociedad y proporcionan un marco de referencia evaluativo a las personas que forman parte de ella. Se han identificado dos tipos básicos de orientaciones normativas de carácter social. Una de ellas se articula en torno a las obligaciones y deberes de las personas hacia la sociedad en la que viven, mientras que la otra se centra en las obligaciones de la sociedad en relación con los miembros que la constituyen. Aplicándolas al ámbito laboral, se considera que la primera (obligaciones y deberes) da lugar a la creencia de que el trabajo es una obligación de las personas, mientras que la segunda (obligación de la

sociedad en relación con sus miembros) enfatiza la creencia de que el trabajo es un derecho.

Así, quienes consideran al trabajo como una obligación creen que deben colaborar y contribuir a la sociedad a través de su esfuerzo, que deben ahorrar para el futuro y que deben valorar su trabajo con independencia de su naturaleza. Por su parte, aquellos que lo conciben como un derecho creen que deben contar con un trabajo satisfactorio, que se les debe proporcionar formación y reciclaje cuando sean necesarios y que deberían poder participar en las decisiones relacionadas con el trabajo.

La consideración del trabajo como un deber o como una obligación se encuentra estrechamente relacionada con lo que se ha denominado la ética protestante del trabajo, concepto desarrollado por Weber (1977), la cual constituye una reflexión sustentada en la idea de que el éxito material en la vida representa una señal de la salvación ultraterrena. Así, una vida de trabajo constante y arduo, conduciría a la acumulación de riqueza y sería el signo indudable de formar parte de los elegidos. Las consecuencias psicológicas de esta orientación se plasmarían en la posesión de una elevada motivación de logro y en la idea de que el trabajo es el único modo de realización personal.

Al respecto, hay que señalar que en la mayor parte del mundo occidental esta orientación ha permanecido desde el siglo XVI hasta superada la primera mitad del siglo XX. Por otra parte, la concepción del trabajo como un derecho, surgida hacia comienzos de 1960, es la que corresponde a la idea de que son principalmente los Estados, las instituciones y las empresas, quienes deben garantizar un trabajo con unas condiciones dignas a todas las personas en edad laboral (Alcover *et al.,* 2004).

Otro aspecto a tener en cuenta es que estas dos orientaciones normativas no son exclusivas, es decir, que una misma persona puede considerar que el trabajo es tanto una obligación como un derecho. En cualquier caso, estas creencias y reglas sociales descansan sobre unas bases ideológicas que refuerzan la ética moderna del trabajo (Bauman, Z., 1998). Dentro de estas premisas y supuestos que orientan los significados que adquiere el trabajo para las personas, se pueden enunciar las siguientes:

Premisas que las sociedades hacen explícitas:

– Para vivir hay que trabajar, de lo contrario no se logra sobrevivir.
– Trabajar es algo bueno; no hacerlo es malo.

Supuestos implícitos en el discurso socioeconómico:

– Trabajar es la forma normal de existir; no hacerlo resulta anormal.
– Solo tiene valor moral superior el trabajo cuyo mérito es reconocido y recompensado por los demás y por la sociedad en su conjunto (Alcover *et al.,* 2004).

A modo de conclusión

Hasta aquí hemos delimitado el concepto de trabajo. Hemos indicado que tal objetivo es complicado de alcanzar pues la naturaleza de dicho constructo es multifacética. Al mismo tiempo, se han distinguido los términos trabajo y empleo, señalando la naturaleza contractual de este último. El trabajo y sus significados varían a lo largo de la historia y según las diferentes dimensiones que consideremos del mismo. Al mismo tiempo, es una categoría de experiencia subjetiva que se vive en función de procesos relacionados con la experiencia laboral y la socialización recibida para el trabajo. Asimismo, desde una aproximación teórica y empírica hemos abordado el estudio del significado del trabajo y sus correspondientes funciones. En este sentido, podemos afirmar que el trabajo cumple una función instrumental en la medida que provee de recursos económicos, pero también expresiva al ser fuente de relaciones con otras personas y vincular al individuo con su contexto social. Finalmente, se ha abordado la centralidad del trabajo tanto de manera absoluta como en términos relativos, comparándolo con otras esferas de la vida.

Los procesos de precarización y flexibilidad laboral en los que el actual sistema económico mundial está inmerso plantean la necesidad de considerar el trabajo no solo como motor de la transformación y el aprendizaje humanos, sino también (infelizmente) como fuente de explotación a la que se ven sometidas grandes capas de la población. Por eso, no podemos perder de vista que el trabajo puede ser fuente tanto de liberación como de control social. Al problema del desempleo y la necesidad de que todas las personas tengan la posibilidad de tener un puesto de trabajo, el trabajo como derecho, se suma la necesidad de un trabajo digno, ejercido en condiciones que posibiliten el pleno desarrollo de las capacidades individuales. Todas estas reflexiones deben permitirnos, en futuros trabajos, abordar otras aristas que nos inviten a re-pensar el mundo del trabajo, sus retos, concepciones y los múltiples contextos en los que este se vive, se sufre y se construye.

Bibliografía

- AGULLÓ, E. y OVEJERO, A. (2001). *Trabajo, individuo y sociedad: perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- ALCOVER, C., MARTÍNEZ, D., RODRÍGUEZ, F. y DOMÍNGUEZ, R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- ALONSO, L. (2000). *Trabajo y postmodernidad: el empleo débil*. Madrid: Fundamentos.
- ÁLVAREZ, C. y MARTÍNEZ, R. (2000). *Descartes y la ciencia del siglo XVII*. México D.F.: Siglo XXI.
- ÁLVARO, J. y CORNIERO, M. (1987). Apéndice de la edición española. Hábitos lingüísticos y representación social del desempleo. En: M. Jahoda (Ed.), *Empleo y desempleo: un análisis socio-psicológico,* 142-145. Madrid: Morata.
- ÁLVARO, J., BERGERE, J., CRESPO, E., TORREGROSA, J. R. y GARRIDO, A. (1995). The meanings of works in Spain. International. *Journal of sociology and social policy*, 15 (6).
- AIZPURU, M. y RIVERA, A. (1994). *Manual de historia social del trabajo*. Madrid: Siglo XXI.
- ARENDT, H. (2002). *La condición humana.* Barcelona: Paidós. [Publicado originalmente en 1958].
- BAIGORRI, J. y BACHS, X. (1997). *Enseñar y aprender tecnología en la educación secundaria*. Barcelona: Horsori Editorial.
- BLANCH, J. (1996). Psicología social del trabajo. En: Álvaro, J., Garrido, A. y Torregrosa, J. (Ed.), *Psicología social aplicada,* 85-119. Madrid: McGraw-Hill.
- _____ (1990). *Del viejo al nuevo paro. Un análisis psicológico y social*. Barcelona: PPU.
- _____ (2001). Empleo y desempleo. ¿Viejos conceptos en nuevos contextos? En E. Agulló y A. Ovejero (Eds.). *Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo,* 27-48. Madrid: Pirámide.
- _____ (2003a). Trabajar en la modernidad industrial. En J. M. Blanch (Ed.), *Teoría de las relaciones laborales,* 13-148. Barcelona: UOC.
- BLÁZQUEZ, J. (2003). La situación de los artistas y artesanos en Grecia y Roma. Artistas y artesanos en la antigüedad clásica. *Cuadernos Emeritenses*, 8, 9-28.
- BAUMAN, Z. (1998). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.

- CASTEL, R. (1995). *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- CASTELLS, M. (2000). *La sociedad real*. Madrid: Alianza.
- DE LA GARZA, E. (2006). Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado. *Teorías sociales y estudios del trabajo*. Barcelona: Anthropos.
- _____ (2010). *Hacia un concepto ampliado de trabajo*. Madrid: Anthropos.
- DEL CARPIO, P. (2010). *De las funciones psicosociales del trabajo artesanal*. En A. Cabello y S. Gallego (Coords.), VIII Premio de ensayo breve en ciencias sociales de la Asociación Castellano-Manchega de Sociología, Fermín Caballero, 9-40.
- DE RUGGIERO, G. (1973). *El concepto de trabajo en su génesis histórica*. Buenos Aires: La Pléyade.
- DRENTH, P. (1991). Work meanings: s conceptual, semantic and developmental approach. *European journal of work and lorganizational psychology*, 1(2), 125-133.
- DUBIN, R. (1976). *Handbook of Work, Organization and Society*. Chicago: Rand Mc Nally.
- FERGUSON, E. (1992). *Engineering and the mind's eye*. Cambridge: MIT Press.
- DURÁN, M. (2006). Sociopsicología del trabajo no remunerado. En A. Garrido (Ed.), *Sociopsicología del trabajo,* 133-176. Barcelona: UOC.
- FINEMAN, S. (1996). Emotion and organizing. En S. Clegg, C. Hardy y W. Nord (Eds.), *Handbook of organizational studies,* 543-564. London: Sage.
- FRYER, D. y PAYNE, R. (1984). Proactive behaviour in unemployment: findings and implications. *Leisure Studies*, 3(3), 273-295.
- GAMST, F. (1995). *Meanings of work: considerations for the twenty-first century*. New York: State University of New York Press.
- GANDLER, S. (2007). *Marxismo crítico en México D.F*. México, D.F.: FCE/UNAM/ Universidad Autónoma de Querétaro.
- GARRIDO, A., ÁLVARO, J., AGULLÓ, M. y PALOMERO, C. (2006). *Las mujeres jóvenes y el empleo*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- GARRIZ, J. y SORT, R. (2004). *Enciclopedia Universal de Ciencias Sociales*. México D.F.: Océano.
- GORZ, A. (1995). *Metamorfosis del trabajo.* Madrid: Sistema. [Publicado originalmente en 1988].

- GRACIA, F., SALANOVA, M., RODRÍGUEZ, I., RIPOLL, P., PALACI, F. y PRIETO, F. (1995). Las definiciones del trabajo en jóvenes durante sus primeros años de empleo. *Ciencia psicológica*, (1), 11-23.
- GREENHAUS, J. (1973). A factorial investigation of career salience. *Journal of vocational behavior*, 3 (1), 95-98.
- GUADARRAMA, R. y TORRES, J. (2007). *Los significados del trabajo femenino en el mundo global.* México D.F.: Anthropos/Universidad Autónoma Metropolitana.
- GUION, R. y LANDY, F. (1972). The meaning of work and the motivation to work. *Organizational behaviour and human performance*, 7, 308-339.
- HALL, R. 1986). *Dimensions of work*. California: Sage Publications.
- JACCARD, P. (1977). *Historia social del trabajo*. Barcelona: Plaza y Janés. [Publicado originalmente en 1960].
- JAHODA, M. (1987). *Empleo y desempleo: un análisis socio-psicológico*. Madrid: Morata.
- KELLY, G. (2000). Empleo y conceptos del trabajo en la nueva economía mundial. *Revista internacional del trabajo*, 119 (1), 5-35.
- MÉDA, D. (2000). El valor trabajo visto en perspectiva. *Revista internacional del trabajo*, 115 (6).
- MÉDA, D. (1995). *El trabajo: un valor en peligro de extinción*. Barcelona: Gedisa.
- MOREL, J. (1983). La céramique comme indice du commerce antique (réalités et interprétations). *Trade and famine in classical antiquity*, 66-74.
- MORENO, M. (1995). *El hombre como persona*. Madrid: Caparrós.
- MORSE, N. y WEISS, R. (1955). The function and meaning of work and the job. *American Sociological Review*. 20, 191-195.
- MORROW, P. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Academy of management review*, 8 (3), 486-500.
- Mow-International Research Team. (1987). *The meaning of working: An international view.* Londres: Academic Press.
- O´BRIEN, G. (1992). La evolución del sentido del trabajo. En J. F. Hartley, y G. M. Stephenson (Eds.), *Relaciones laborales: la psicología de la influencia y del control en el trabajo* 83-119. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- PARIAS, L. (1965). *Historia general del trabajo*. Barcelona: Grijalbo.
- PEARSALL, J. y TRUMBLE, B. (1996). *The Oxford Encyclopedic English Dictionary*. 3era edición. Oxford University Press.

– PEIRÓ, J. (1989). Desempleo juvenil y socialización para el trabajo. En Torregrosa, J., Bergere, J. y Álvaro, J. L. (Ed.), *Juventud, trabajo y desempleo: un análisis psicosociológico* 159-178. Madrid: Colección Encuentros, 9.

– PÉREZ, J. (1992). Trabajo y sociedad. En R. Nemesio, J. Pérez Adán y I. Serra (Eds.), *Organización y trabajo. Temas de sociología de la empresa,* 85-105. Valencia: Nau Llibres.

– RAE- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Recuperado de: www.rae.es

– RUIZ, S. (1988). Work values and new technologies. En V. de Keiser, T. Qvale, B. Wilpert y S. A. Quintanilla (Eds.), *The meaning of work and technological options* 45-57. New York: Wiley.

– SALANOVA, M., GRACIA, F. y PEIRÓ, J. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. En J. M. Peiró, y F. Prieto (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo. Vol. II.: Aspectos psicosociales del trabajo*, 35-63. Madrid: Síntesis.

– SÁNCHEZ, A. (2003). *Filosofía de la praxis.* México D.F.: Siglo XXI.

– SANCHIS, E. (2004). Concepciones del trabajo: de las ambigüedades medievales a las paradojas actuales. *Cuaderno de relaciones laborales*, 22, 1, 37-65.

– SEVERIANO, M. y ÁLVARO, J. (2006). *Consumo, narcisismo e identidades contemporáneas.* Río de Janeiro: UERJ.

– SUPER, D. (1976). *Career education and the meaning of work.* Washington: US Office of Education.

– SVERKO, B. (1989). Origin of individual differences in importance attached to work: a model and a contribution to its evaluation. *Journal of vocational behavior*, 34(1), 28-39.

– THOMAS, W. y ZNANIECKI, F. (1984). *The polish peasant in Europe and America: monograph of an inmigrant group.* Chicago: University of Chicago Press. [Publicado originalmente en 1918/20].

– WEBER, M. (1977). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo.* Barcelona: Península. [Publicado originalmente en 1904/5].

Segunda parte

Aproximaciones a la relación psicología-mundo del trabajo

La identidad de la evaluación subjetiva del trabajo: de la satisfacción al sufrimiento laboral

Johnny Orejuela
Universidad de São Paulo y Universidad de San Buenaventura

El trabajo, como actividad objetiva y como experiencia subjetiva, ha sido de objeto de valoración por parte de los múltiples agentes sociales implicados en él. Los más directos son los jefes y los trabajadores –obviamente– y los indirectos son los clientes (internos y externos), los profesionales de la salud y de la gestión –administradores, economistas– y los científicos sociales, entre los cuales se encuentran los sociólogos de la empresa y, por supuesto, los psicólogos organizacionales y del trabajo. En particular, la psicología organizacional y del trabajo (POT) se ha preocupado desde sus orígenes por estudiar los efectos del trabajo sobre la salud física y psíquica, comprender las variables determinantes de su valoración (positiva o negativa) y analizar sus consecuencias en el desempeño y la productividad. Asimismo, se ha empeñado por desarrollar instrumentos eficaces para valorar la apreciación que las personas tengan del trabajo, sus componentes y factores asociados.

Desde los años treinta del siglo pasado hasta nuestros días, se ha constituido una identidad, una manera de ser de la evaluación del trabajo en la historia del POT, influenciada por diferentes paradigmas psicológicos que han indagado

sobre cómo las personas evalúan el trabajo y el énfasis puesto por psicólogos investigadores del campo organizacional y del trabajo en algunos aspectos apelando a referencias conceptuales y metodológicos y a distintos instrumentos de medición e intervención. Cada una de esas vertientes tiene su propia identidad.

El trabajo puede ser evaluado en sus condiciones extrínsecas, intrínsecas y contextuales (medio-ambientales y relacionales) por los trabajadores como agentes operadores. También puede serlo por quienes controlan el proceso de trabajo (así como sus motivos y fines) en términos de los resultados del desempeño humano en cuanto a calidad y rendimiento (economía de tiempo y materiales); esto es, en su eficacia y eficiencia, condiciones que permiten deducir la efectividad y la productividad. En suma, el trabajo ha sido tradicionalmente valorado en términos de un continuo entre el polo positivo y el polo negativo; en sus dimensiones objetivas (condiciones medio ambientales y resultados de trabajo) o subjetivas (contexto relacional y contenido significativo de la tarea) desde la perspectiva de los agentes operadores (satisfacción/placer/felicidad o insatisfacción/sufrimiento/infelicidad) o de los agentes controladores (alto/bajo desempeño y rendimiento), (Cuadro 1).

Desde el punto de vista de los jefes como observadores externos y controladores del proceso de trabajo, la evaluación ha tenido también una trayectoria histórica que nace paralelamente con la POT. En su recorrido, se evidencia una gran preocupación por detectar los factores humanos que inciden en el desempeño laboral. De esta manera, se han hecho ingentes esfuerzos por desarrollar estrategias efectivas para evaluar el desempeño y el rendimiento en el trabajo a fin de detectar las falencias e implementar los correctivos.

Cuadro 1

Dimensiones, perspectivas y polos de valoración del trabajo.

	Perspectiva Operadores – Trabadores –Subjetivo–		
POLO NEGATIVO	Insatisfacción/displacer/desagrado	Satisfacción/placer/agrado	POLO POSITIVO
	Baja calidad de desempeño y rendimiento	Alta calidad de desempeño y rendimiento	
	Perspectiva Controladores – Jefes –Objetivo–		

En términos de gestión, la evaluación de desempeño es una de las funciones cardinales de la administración racional de las empresas. El proceso de control de las tareas es una función asociada estrechamente a la dirección y delegada tradicionalmente en los profesionales de recursos humanos (quienes, se supone, son expertos en construcción y aplicación de evaluaciones "psicotécnicas"). Sus psicólogos hacen de la evaluación del desempeño uno de los subprocesos fundamentales de la gestión del personal, apoyados en la posición de staff-neutro pero sin dejar de ser una responsabilidad directa de los jefes de línea.

A lo largo de la historia, la evaluación objetiva del desempeño como actividad formal ha pasado por varios momentos. En principio, se trataba de una evaluación de las características generales de todos los trabajadores de la una organización. Luego, se combinó con evaluaciones particulares de cada división o línea de trabajo llevadas a cabo con mucha "directividad" por parte de los jefes y poca participación de los colaboradores, quienes se limitaban a escuchar la evaluación unidireccional que se les hacía. Por último, este proceso giró hacia un momento de retroalimentación y diálogo respecto del proceso de trabajo, las condiciones, las relaciones y las necesidades asociadas al desempeño. Ahora, el colaborador tenía la posibilidad de hablar y ser más participativo, además de que debía comprometerse a mejorar en aquellos aspectos que el jefe valoraba como débiles. Aquí los instrumentos utilizados eran variados, pero dominaban las he técnicos tipo cuestionario preferiblemente a la manera de escalas tipo Likert. La frecuencias las evaluaciones era una o dos veces al año y excepcionalmente, cuando se trataba de una promoción o ascenso como criterio de selección.

La mayoría de las evaluaciones se concentraba en características de las personas y actitudes hacia el trabajo y evaluaba asuntos como nivel de compromiso, disposición a la participación, recursividad, presentación personal y respeto a las normas y a la autoridad. Estas valoraciones dominaron hasta los años noventa, cuando la gestión humana pasa al modelo de gestión por competencias en las que el proceso de evaluación del desempeño ya no se basa en características o factores estratégicos de desempeño sino en competencias, entendidas como la capacidad de saber-hacer contextualizado que permite cumplir las metas de trabajo. Este nuevo modelo de gestión de los recursos humanos amplió el espectro de la evaluación y particularizó las competencias específicas y técnicas de cada cargo sin descuidar las propias de la organización, mas también aumentaron los actores involucrados: clientes internos (o colegas) y clientes externos (beneficiarios) de su acción laboral. Se pasó así de un modelo dual de la relación laboral (jefe-empleado) a un modelo terciario (jefe-empleado-cliente), transformación que complejizó la evaluación del trabajo y aumentó la presión

sobre los trabajadores, que ahora deben atender también las demandas de los clientes y quedan expuestos al ejercicio de su poder bajo el modelo del "cliente rey" (De Freitas, 2002): el cliente siempre tiene la razón, y responden a la lógica de tercerización económica, esto es, a la economía de servicios. Vemos pues, cómo el proceso de control y evaluación del desempeño humano en el trabajo fue afectado significativamente por un cambio en el contexto macroeconómico y en las nuevas formas de gestión del personal que implican mayor participación y una estética horizontal. Sin embargo, cabe reconocer con Montmollin (1975) que la mayoría de las veces la evaluación del desempeño no pasó de ser un rito burocrático de afirmación del poder, de coerción y de exclusión.

Ahora bien, los estudios sobre evaluación de trabajo han estado orientados por diferentes perspectivas psicológicas. Los que aparecieron en la década de 1930 y que dominaron hasta la décadas de los sesentas, tienen su origen en la psicología funcionalista-pragmatista norteamericana y revelan una gran preocupación por la satisfacción en el trabajo y el desempeño en él. Desde esta perspectiva, la satisfacción en el trabajo está asociada a un mejor desempeño y rendimiento, mientras que la insatisfacción lo está con un menor desempeño y rendimiento (productividad).Sin embargo, estudios posteriores no demostraron esta correlación: "La idea de que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos ha sido durante muchos años una premisa básica de los administradores, pero muchas investigaciones empíricas no permiten sostener tan firmemente es supuesta relación causal" (Robbins, 2004, p. 25). Otras investigaciones mostraron, muy por el contrario, que condiciones de insatisfacción por un trabajo repetitivo conducían a un rendimiento mayor derivado de un esfuerzo defensivo consistente en terminar rápido la actividad por su misma condición de insatisfactoria (Dejours, 1987).

Alrededor de 1936 se dio el comienzo de los estudios sobre satisfacción laboral que alcanzó su punto más alto en los años sesenta, para luego, en 1980, quedar reducida a una subcategoría de la salud ocupacional, más específicamente como un factor protector ante los riesgos psicosociales y en particular ante el estrés, así como una de las variables críticas en la valoración de la calidad de vida en el trabajo (CVT).

En la década de los ochenta en Francia, el médico, psiquiatra y psicoanalista Christophe Dejours inauguraría otra faceta investigativa de la evaluación subjetiva del trabajo basada en los por él denominados *operadores*, que desarrollaría estudios de valoración de la vivencia subjetiva del trabajo sobre la base de la clínica-psicopatológica y psiquiátrica psicoanalítica (Freud, Laplanche),

perspectiva que podría catalogarse como clínica, psicodinámica, dialéctica y estructuralista. Cabe aclarar que no hay continuidad histórica entre un modelo y otro sino que casualmente coincide el declinar de la investigación sobre la satisfacción como una variable autónoma en los estudios anglosajones, con el surgimiento de estudios franceses acerca de la psicopatología del trabajo, pero cada visión se ha desarrollado de manera independiente. Es más: la primera surgió como una estrategia administrativa enfocada en la productividad y la segunda con una clara preocupación ético-política por la salud de los trabajadores.

Dentro de los paradigmas que originan las diferentes escuelas o enfoques "psi", la evaluación subjetiva del trabajo está concebida a partir de múltiples epistemologías, ontologías y éticas que engendran a su vez variadas lógicas sobre sus causas, naturaleza y formas de manifestación (indicadores, signos y síntomas) y disímiles modos de identificación, valoración e investigación (diagnóstica) y prácticas de intervención (terapéutica), constituyéndose así una clínica independiente de la psicología clínica laboral (Gálvez, M y Garrosa, E., 2013) y de la clínica psicodinámica del trabajo (Dejours, C., 2009).

Así, de un lado el enfoque funcionalista, pragmatista y normativo anglosajón aborda la pregunta de cómo el individuo evalúa el trabajo en términos de satisfacción-insatisfacción a fin de optimizar el desempeño y la productividad, detectando, controlando o modificando las variables externas que puedan afectar negativamente la valoración del trabajo. Para ello, acude a la cuantificación (estudios de sondeo), a la lógica hipotético-deductiva y a los cuestionarios estandarizados (aproximación técnica en tercera persona "yo-él"). A esta aproximación la podemos denominar positivista-funcionalista-pragmatista, muy alineada con la perspectiva cognitivo-comportamental.

De otro lado, estudios franceses y brasileros (Mendes, Ana Magnolia, 2010) han abordado la evaluación que hace el sujeto-agente de su trabajo en relación con su vivencia subjetiva, para identificar las condiciones que afectan la salud psíquica y física de los trabajadores, con base en una óptica menos normativa y más crítica (menos objetivista y más socioconstruccionista) fundamentada en el psicoanálisis y la psicopatología clínica. Para ello, han desarrollado estrategias de investigación enfocadas en estudios de caso y entrevistas en profundidad a individuos y grupos (aproximación clínica constelada en las personas "yo-tú") y otras formas de intervención que no se limitan a la mera modificación de los factores medioambientales u objetivos, sino que comprende los colectivos de trabajo, a la manera de una investigación-acción-participativa (Lhuilier, 2008) en la que los sujetos son tenidos en cuenta para el perfeccionamiento de estra-

tegias efectivas de reorganización del trabajo (tanto en su dimensión objetiva como relacional) y en el que el "apalabramiento" (poner en palabras) del sufrimiento resulta decisivo no solo como forma de investigación, sino también de intervención (dimensión terapéutica y etho-política). A esta aproximación se la denomina clínica-psicodinámica-dialéctica y estructuralista. Esta perspectiva (psicodinámica del trabajo, de Dejours) junto con otras como la clínica de la actividad (Yves Clot, 1996, 2009), la ergología (Yves Schwartz, 2011), la sociología clínica (Gaulejac, V. 2006, 2011; Enrriquéz, E., 2000, 2011), conforman lo que se ha dado en llamar "las clínicas del trabajo" (Lhuilier, D. 2008; Bendassolli, 2011; Clot, 2009) que centran el trabajo en la estructuración psicológica de los sujetos y en una comprensión de lo subjetivo en relación con el contexto: "La asociación entre la clínica y trabajo depende de una reconocida articulación entre el mundo psíquico y el mundo social" (Bendassolli, 2011, p. 3).

Cada perspectiva ha desarrollado no solo investigación empírica (metodologías), sino también formas de validación y legitimación (epistemologías), estrategias de abordaje técnicas (de recolección de información, de indagación y medición), principios y formas de intervención (éticas y terapéuticas) y referenciales conceptuales (teorías) que permiten definir la naturaleza de la experiencia de evaluación subjetiva del trabajo (ontología), haciendo énfasis en diferentes aspectos o componentes del trabajo como actividad económico-productiva socialmente cargada de sentido e históricamente situada y fechada como experiencia susceptible de ser evaluada subjetivamente en términos de vivencias personales de los trabajadores como agentes implicados (protagonistas).

La perspectiva funcionalista y su énfasis en el binomio satisfacción/insatisfacción laboral

La satisfacción laboral como variable de estudio, comenzó a ser investigada en la década de 1930 con el trabajo *Job satisfaction* de Robert Hoppock (1935) y alcanza el máximo nivel de desarrollo en los sesenta. Estos esfuerzos establecieron resultados válidos respecto de la relación entre la satisfacción laboral, las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo, entre los que se destaca el estudio desarrollado por Herzberg, Mausner y Synderman (1959), quienes plantearon la teoría de los factores satisfactores considerados motivacionales o intrínsecos (realización, estima, trabajo, responsabilidad y logro) y los factores extrínsecos (higiénicos o ambientales) a los cuales se asocia la insatisfacción en el trabajo cuando aquellos están ausentes. Este planteamiento constituye una relación estrecha entre la satisfacción y la motivación.

La satisfacción laboral fue, además, objeto de investigación en relación con otras variables, principalmente el desempeño y la productividad. Pero además, también se ha considerado que la satisfacción depende de condiciones organizacionales como el clima, la participación y el estilo de liderazgo, entre otros. Esto nos permite entender la importancia de la satisfacción en el trabajo en el marco de los estudios organizacionales y su valor como variable independiente y variable dependiente, en el comportamiento organizacional. Múltiples estudios alrededor de la satisfacción han establecido correlaciones significativas con variables de las que depende o afecta, como la edad, el sexo, el nivel de formación, etc., así como con variables organizacionales (el clima, la cultura, el estilo de dirección y los tipos de contratos, entre otros). También se han hecho múltiples estudios de la relación entre la satisfacción y sus efectos sobre la calidad del desempeño, el nivel de rendimiento, la participación y compromiso en el trabajo, los contratos psicológicos, el nivel de productividad y la atención al cliente.

La mayoría de estos estudios son de origen norteamericano, basados en el paradigma funcionalista e impregnados de un pragmatismo de claro decantamiento utilitarista que apunta a establecer fundamentalmente los efectos sobre la productividad, el desempeño y el rendimiento.

La teorización sobre la satisfacción ha oscilado entre dos tendencias: las que la definen como un estado emocional y las que la definen como una actitud general hacia el trabajo. La primera hunde sus raíces en la definición clásica de Locke (1976), quien la considera como una "respuesta emocional positiva o placentera respecto del puesto de trabajo que resulta de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, o de si este cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo" (p.36). En el polo opuesto, se sitúa la insatisfacción laboral como "una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que esto ignora, frustra o niega los valores laborales del individuo, o en tanto que no responde a las expectativas que el individuo tiene respecto del trabajo" (p. 37).

En similar sentido, Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como "[…] el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas" (p.76).

Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como "el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un

trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas" (p. 76).

En sentido más amplio y simple, Kreitner y Kinicki (1997, citados por Caballero, J. 2000) definen la satisfacción laboral básicamente como "[…] una respuesta afectiva o emocional hacía varias facetas del trabajo del individuo" (p. 5).

Desde esta perspectiva, la satisfacción laboral es la reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral. Sin duda, la satisfacción al ser una respuesta afectiva relacionada con lo efectivamente vivenciado o con la evaluación particular de lo vivido respecto de las expectativas del individuo, implica el reconocimiento de la dimensión subjetiva de la evaluación que trabajador hace de su trabajo, como un agente operador activo y sensible que evalúa lo que hace (el puesto, la actividad de trabajo) y el contexto en el que lo hace (objetivo, relacional, organizacional y medio ambiental).

La segunda perspectiva concibe la satisfacción como una "actitud general positiva de un individuo hacia su trabajo. Una persona con alto nivel de satisfacción, tiene actitudes positivas hacia él; una que esté insatisfecha manifiesta actitudes negativas" (Robbins, 2004, p. 63). Se trata de una actitud general antes que específica resultante de varias actitudes particulares, valores y expectativas que un trabajador tiene respecto del trabajo y sus factores asociados. Para Robbins (2004), la satisfacción laboral es una variable dependiente y trata fundamentalmente de una "actitud general y no de una conducta específica" (p. 25). Ahora bien, en cuanto actitud la satisfacción no se da solo como una respuesta emocional o afectiva que oscila entre agrado y desagrado, sino también como una evaluación cognitiva que entraña argumentos (razones, racionalizaciones) a favor o en contra del trabajo como objeto social y predispone a comportamientos específicos consistente con esas evaluaciones cognitivo-emocionales. En este sentido, la satisfacción laboral no es solo una respuesta emocional, sino también un complejo cognitivo-afectivo que del que se puede inferir un comportamiento potencial. Desde esta perspectiva, la dimensión subjetiva está asociada no solo a una respuesta afectiva, sino también a un conjunto de racionalizaciones que predisponen a comportamientos particulares y en tal sentido lo subjetivo se concibe como un motor energizarte de la acción.

Desde la óptica funcionalista, la satisfacción es una variable de particular interés en la comprensión del comportamiento organizacional comoquiera que "unos de

los principales intereses del comportamiento organizacional es la productividad, entendida como la medida de desempeño que abarca eficacia (consecución de metas) y la eficiencia (proporción entre el logro de los resultados y los insumos requeridos para conseguirlo)" (Robbins, 2004, p. 23). Esto denota un cariz pragmatista-utilitarista en el que la satisfacción es considerada importante en cuanto puede afectar negativamente el desempeño, disminuir la productividad o redundar en efectos negativos para la salud y calidad de vida del trabajador, lo que implica altos costos económicos y situaciones que comprometen los intereses económicos de la empresa: ausentismo, rotación, bajo compromiso, poca disposición a la participación y a las conductas de ciudadanía organizacional. Así, La satisfacción aquí solo es importante en la medida en que, como variable moderadora, afecta lo verdaderamente importante: el desempeño y la productividad económica. No importan aquí los efectos sobre la salud o la calidad de vida; detrás de este interés subyace una preocupación por los costos económicos.

De hecho, cuando la satisfacción es el interés esta preocupación es valorada como de tendencia humanista: "Los investigadores que defienden valores humanistas afirman que la satisfacción es un objetivo legítimo de las organizaciones. La satisfacción tiene una relación inversa con el ausentismo y la rotación, aparte de que las organizaciones tienen la responsabilidad de dar a sus empleados trabajos estimulantes y remuneradores en sí mismos" (Robbins, 2004, p. 25).

En este sentido, esta perspectiva si bien tienen un interés por la dimensión subjetiva de los trabajadores, este no se da sino en la medida en que sea una variable que interfiere con la consecución de los objetivos económicos de la empresa y no porque ella en sí misma se constituya en un valor ético. Se evidencia así, un dominio de la racionalidad instrumental en el abordaje de la satisfacción laboral como variable subjetiva, pues cuando esta es una preocupación asociada al bienestar de los empleados es juzgada como una actitud humanista que parece no ser dominante y no coincidir con las tendencias pragmatistas y utilitaristas.

Por lo anterior, muchas de las investigaciones sobre la satisfacción se dirigen no solo a predecir y controlar el desempeño y la productividad, sino también a conocer y neutralizar las variables que pueden afectarla negativamente, entre las cabe destacar la fatiga laboral como indicador de insatisfacción laboral y por lo tanto predictor (negativo) de baja productividad, mal desempeño, problemas de salud ocupacional y riesgo psicosocial.

Así, las relaciones satisfacción/insatisfacción-fatiga laboral (hoy estrés laboral) han sido objeto de investigación en la psicología anglosajona en un intento por

adaptar al individuo al trabajo y reducir los "factores humanos" que puedan afectar negativamente el desempeño y la productividad. Esto ha hecho que se reduzca a la persona trabajadora a un organismo que como cuerpo-mente puede y debe adaptarse para alcanzar el óptimo desempeño (prueba de ello es que su comportamiento ha sido presentado generalmente en términos de curvas desempeño). Para Kraepelin (1856-1926), el trabajador "específicamente el cuerpo del trabajador, era una herramienta a ser armonizada con las demandas de los procesos industriales" (p. 9) y poco importaban para él las dimensiones subjetivas que lo humanizaban, que además valoraba como obstáculo. De hecho, los factores subjetivos estorbaban, pues para Kraepelin el problema se reducía a un asunto de capacitación, tanto que él consideraba que "la investigación mostraba que la fatiga podría ser reducida a través de práctica y el entrenamiento, el además trato de buscar eliminar la subjetividad de los aspectos del trabajo, tales como los sentimientos de fatiga y satisfacción" (Koppes, L. y Picken, W., 2007, p. 10).

Por su parte, Mustenberg (1913) llevó a cabo una investigación experimental sobre lo laboral, la fatiga y el entrenamiento focalizado en el mejoramiento del resultado en cada trabajador en la industria. "Esta fue la manera científica de captar las diferencias para reducir la fatiga, aumentar la productividad y encuadrar el trabajador en la mejor situación" (Koppes, L. y Picken, W., 2007, p. 10) y consideró sin ambigüedades que "la psicología es la intermediaria entre el moderno laboratorio de psicología y los problemas de la economía: la psicología experimental está sistemáticamente puesta al servicio del comercio y la industria" (Koppes, L. y Picken, W., 2007. p. 12).

Dimensiones o factores determinantes de la satisfacción/insatisfacción

A pesar de la cantidad y diversidad de investigaciones en torno a la satisfacción laboral, la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse. "Los investigadores intentan comprender dónde residen sus determinantes, si en la naturaleza del trabajo en sí, en las variables del trabajador o en la satisfacción profesional resultante de las interacciones establecidas entre el individuo (respectiva historia de vida y personalidad) y las especificidades del contexto de trabajo" (Cavalcante, J. 2004, p. 99).

Si bien las orientaciones conceptuales consideran la satisfacción en el trabajo como una actitud global y un estado emocional o afectivo, se pueden identificar dos orientaciones distintas. La primera es definida como un abordaje

unidimensional (Peiró y Prieto, 1996) o global (Spector, 1997). En este caso, la satisfacción es vista como una actitud relacionada con el trabajo que no resulta de la suma de los múltiples aspectos que lo caracterizan, sino que depende de ellos. La segunda dimensión se caracteriza por "un abordaje multidimensional que considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de personas en relación con cada uno de esos factores" (Cavalcante, J. 2004, p. 106). En relación con lo anterior, sobresalen las siguientes dimensiones como constitutivas de la satisfacción laboral: la satisfacción con el jefe; la organización; los colegas de trabajo; las condiciones de trabajo; la progresión en la carrera; las perspectivas de promoción; el sistema de recompensas y salarios; los subordinados; la estabilidad del empleo; la carga de trabajo; el desempeño personal; el reconocimiento y la satisfacción intrínseca en general.

Por su parte Locke (1976), identificó nueve dimensiones de la satisfacción laboral: 1) la satisfacción intrínseca con el trabajo; 2) la satisfacción con el sueldo; 3) la satisfacción con las promociones; 4) la satisfacción con el reconocimiento; 5) la satisfacción con los beneficios; 6) la satisfacción con los jefes (estilo de liderazgo); 7) la satisfacción con los colegas (competencia/solidaridad); 8) la satisfacción con las condiciones objetivas de trabajo y 9) la satisfacción con la organización y dirección de trabajo.

De otro lado, Peiró (1994) considera que los eventos o condiciones que originan la satisfacción en el trabajo son fundamentalmente cinco: el carácter intrínseco en el trabajo; la remuneración; la promoción; la seguridad del empleo y las condiciones de trabajo.

En síntesis, en relación con la evaluación del trabajo por parte de los operadores en términos de satisfacción/insatisfacción laboral, es necesario tener en cuenta dos aspectos: de un lado, los procesos psicológicos implicados en la valoración subjetiva de la experiencia de satisfacción, en este caso, las emociones o afectos y las actitudes y sus componentes cognitivos y afectivos como predisponentes de comportamientos consistentes con ellos (teoría de la consonancia/disonancia). De otro lado, la identificación de las características objetivas asociadas al trabajo que determinan esas experiencias subjetivas de satisfacción/insatisfacción.

Para Robbins (2004), la satisfacción es una actitud general que depende de variables organizadas en tres planos: el plano de los individuos (experiencia laboral, características personales, estilo de personalidad, valores y actitudes sociales y capacidades elementales); el plano de los grupos (liderazgo, normas, sentido de pertenencia, estilo de comunicación, niveles de conflicto) y el plano de los

sistemas organizacionales (organización formal del trabajo, procesos de trabajo, normas laborales, uso de los recursos humanos y cultura organizacional). A la vez, este autor considera que la satisfacción tiene efectos sobre la productividad, el ausentismo, la rotación y el desempeño.

Cavalcante (2004), encuentra que las variables determinantes de la satisfacción en el trabajo son: características de la función; participación en la toma de decisiones; sistemas de recompensa/salarios; características y constreñimiento organizacional; liderazgo; personalidad y otras variables sociodemográficas. En igual sentido, determina las variables resultantes de la satisfacción laboral: desempeño profesional/productividad; comportamiento de ciudadanía organizacional; comportamiento de fuga; síndrome de burnout; bienestar físico y psicológico; satisfacción con la vida.

Respecto de la medición de la satisfacción/insatisfacción en el trabajo, han sido tradicionalmente dominantes las aproximaciones cuantitativas a través de cuestionarios cerrados o abiertos, utilizados generalmente como único instrumento de medición y en algunas ocasiones complementados con breves entrevistas estructuradas. En este sentido, los métodos utilizados son de naturaleza "objetiva" y su abordaje es directo. Los más comunes son los cuestionarios tipo Likert en concordancia con las definiciones de satisfacción que la perciben como una actitud respecto del trabajo. También se han usado métodos como las entrevistas, las escalas de diferenciadores semánticos, el método de incidentes críticos y la comparación. Como metodologías indirectas se han utilizado las técnicas proyectivas y la técnica de completación de frases, pero son poco usados en comparación con las escalas objetivas de medición.

Entre los instrumentos estándar más conocidos y tradicionalmente usados para medir la satisfacción laboral (Cavalcante, 2004), se encuentran el Minesota Satisfaction Questionaire (MSQ) (Weiss, *et al.,* 1967), el Job Diagnostic Survey (JDS) (Hackman y Oldham, 1975), el Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 1985), el Job Descritive Index (JDI (Smith, 1985) y el cuestionario S4/82 desarrollado por Mélia, Peiró y Calatayud (1986).

La perspectiva psicodinámica y su énfasis en el binomio placer/sufrimiento laboral

A partir de 1980, con base en los trabajos de Le Guillant, Sivadgon y Veil (Lhuilier, 2008; Bendassolli, 2011) se desarrolla una vertiente asociada al nombre de Christophe Dejours (1987, 1993, 1999,) conocida como psicopatología del

trabajo, preocupada por el estudio de las relaciones entre el trabajo y la salud mental. Esta orientación cambiaría de denominación años más tarde y se llamaría psicodinámica del trabajo, ligada a un campo más amplio designado por algunos como clínica del trabajo (Lhuilier, 2008; Bendassolli, 2011, Clot, 2007) que reconoce el peso y la centralidad del trabajo en la organización del psiquismo (en la economía psíquica) y en la constitución de la subjetividad. Esta orientación –de cuño psicopatológico– inició con estudios pioneros en la década de los cincuenta y reaparece con fuerza en la década de los ochenta: "La fundación de la psicopatología del trabajo como clínica de los problemas individuales del sujeto frente a la tarea se apoya en la obra de algunos fundadores como P. Sivadgon, C. Veil y L. Le Guillant" (Lhuilier, 2008, p. 43).

La psicopatología del trabajo se interesa por la evaluación que el hombre –como operador– hace del trabajo en relación con su vivencia subjetiva, para lo cual apela a la noción de sufrimiento como categoría analítica central. El objeto de estudio de esta perspectiva "no es la locura, mas sí el sufrimiento en el trabajo, un estado compatible con la normalidad que implica una serie de mecanismos de regulación" (Ferreira, Leda, en prólogo de Dejours, 1987). Desde esta perspectiva, la preocupación por la evaluación del trabajo se hace de cara a la relación trabajo-salud mental, o más exactamente a las relaciones entre trabajo y vida psíquica. "La cuestión fundamental es la cuestión del valor relativo de lo subjetivo en la economía global de la relación sujeto- trabajo" (Dejours, 1987, p. 56). Y si bien tiene origen en la psicopatología del trabajo, esta amplía notablemente su propio proyecto de estudio, pues "no se trata de estudiar las dolencias mentales descompensadas o los trabajadores por ellas comprometidos, pero sí todos los trabajadores, la población real y normal que está en las fábricas, en los talleres, en las oficinas y es sometida a presiones en su día a día" (Ferreira, 1987).

Para la psicodinámica de trabajo, una clínica de la normalidad (Dejours, 1999) cobra particular interés, pues se trata de conocer no solo las descompensaciones graves que derivan en psicopatologías, sino también ese malestar en el trabajo evidenciado en formas de sufrimiento que aparecen como "normales" e incluso tienden a ser subestimadas, infravaloradas, como si de una banalización del mal y de la injusticia se tratara. Para Dejours (2007), "lo enigmático es la normalidad: se interpreta la normalidad como el resultado de un compromiso entre el sufrimiento y a lucha (individual y colectiva) contra el sufrimiento en el trabajo. Y en ese caso, la normalidad no implica la ausencia de sufrimiento. Al contrario, podemos sostener un concepto de 'normalidad en el sufrimiento'" (p. 50).

En sus comienzos, la psicopatología del trabajo apuntaba a la especificidad de la vivencia operaria sobre la que quería llamar la atención. Hoy en día, este programa de investigación se ha ampliado e incluye una preocupación por la comprensión de las expresiones de placer/sufrimiento de la totalidad de la masa trabajadora, incluidos trabajadores de las áreas de servicios, de múltiples niveles jerárquicos, de variados sectores de actividad y de diferentes niveles de cualificación. Se conserva, eso sí, la preocupación inicial por la vivencia subjetiva, en una fuerte crítica a las aproximaciones funcionalistas comportamentales y se orienta a "[…] dejar que aparezcan las vivencias diferenciadas e irreductibles unas a las otras, que siempre darían cuenta de las experiencias concretas y de los dramas en el sentido de Politzer […] del drama existencial vivido por los trabajadores" (Dejours, 1987, p. 13).

Es la preocupación por la dimensión subjetiva, singular, que ubica la aproximación psicodinámica en una perspectiva clínica entendida como el estudio de un caso en su particularidad y en su profundidad (Braunstein, 1974). Pero también comprende la particularidad de lo subjetivo en relación inevitable con lo social en clave de intersubjetividad (Malvezzi, 2012), razón por la cual concibe el estudio de caso en profundidad como su forma privilegiada de abordaje investigativo; es decir, una aproximación que se constela al estilo de las aproximaciones entre las personas de tipo "yo-tú" y no "yo-él" (donde "él" puede ser cualquiera o ninguno) (Cano, F. 1988). Así, en las aproximaciones clínicas cada sujeto es un caso concreto comprendido en su contexto; tiene un rostro específico y una historia personal que lo singulariza y es tomado por el investigador como un sujeto particular, concreto y no abstracto, como suele suceder en las aproximaciones positivistas en las cuales el sujeto queda borrado por el efecto de un dato, un hecho, una cifra, un promedio, un porcentaje, un índice, etc. En la aproximación psicodinámica y en las clínicas del trabajo, la palabra y el relato tienen una centralidad indiscutible no solo como vía de investigación sino también de intervención. Aquí los datos no son los números derivados del uso de sofisticados instrumentos psicométricos y estadísticos, sino los relatos de los sujetos y de los colectivos de trabajo, sus dichos que los singularizan y los hacen únicos. Se trata pues de una clínica del caso por caso, con principios pero sin estándares (Lacan, 1966).

Su vocación clínica y fuerte crítica (que inspira –en parte– la apuesta psicodinámica) a los estudios sobre la evaluación subjetiva del trabajo de corte anglosajón, es expresada por Dejours (1987) de manera explícita:

> *[…] nosotros dejaremos de lado, de una vez por todas, las observaciones cuantitativas, las estadísticas, los cuestionarios abiertos o cerrados, los esquemas de patrones comportamentales, la economía de los gestos repetidos, las fallas del comportamiento productivo o el aumento de los desempeños […] en otras palabras, la psicóloga abstracta que deja al margen deliberadamente la propia vida mental, la emoción, la angustia, la rabia, los sueños, los fantasmas, el amor, todos los sentimientos experimentados que escapan a la observación llamada de objetiva* (p. 12).

Esta declaración de principios aparece en el estudio pionero,Travail, usure mentale (1980) que daría origen a la perspectiva clínica y psicodinámica fundada por Dejours (1987) hace más de cuarenta años y constituye una enérgica crítica a las tradiciones positivistas, objetivistas y comportamentales de los estudios funcionalistas norteamericanos. Asimismo, hace un planteamiento etho-político que se ha mantenido desde entonces gracias al abordaje clínico de la evaluación subjetiva que hacen las personas de su trabajo desde "el punto de vista dinámico; esto es, a la vivencia hic etnunc, o dasein –para retomar los autores existencialistas alemanes– que tendrán prioridad, a pesar de que no siempre conseguiremos escapar a la tentación metapsicológica" (p. 13).

Para Dejours (1999), la evaluación del trabajo por parte del sujeto está en clave de satisfacción o insatisfacción pulsional; esto es, de sobrecarga/descarga de tensión que se traduce en sufrimiento/placer. Así, para este autor el trabajo como sufrimiento es ante todo un estado de lucha del sujeto contra fuerzas que lo empujan en dirección a la enfermedad mental. "Surgió de ahí una primera concepción del sufrimiento como característica de los estados mentales que se sitúa entre dos extremos: de un lado, la salud mental, el bienestar psíquico, de otro lado, la dolencia mental descompensada, entre estos dos extremos estaría el sufrimiento" (p. 18.). En su consideración, el sufrimiento es ante todo una experiencia vivenciada, o sea, "un estado mental que implica un movimiento reflexivo de esa persona sobre su estar en el mundo […] el concepto del sufrimiento pertenece al orden de lo singular, permanece siempre individual y único" (p. 19).

Para Dejours (1987), muchos de los estudios sobre la valoración que las personas hacen de su trabajo estaban concentrados en la satisfacción y sobre todo en la relación satisfacción-motivación y habían dejado de lado la pregunta por la insatisfacción laboral. De ahí su interés por el sufrimiento como manifestación del malestar en el trabajo que, en su opinión, se manifestaba a través de síntomas como la insatisfacción, la ansiedad y el miedo. Así, para este autor la causa de sufrimiento en cuanto insatisfacción derivaba de un lado, del contenido significativo de la tarea; y del otro, del contenido ergonómico del trabajo. El

primero hace referencia al investimento afectivo (o simbólico) de las tareas que las hacen más o menos significativas, les imprime un valor simbólico para cada sujeto, exigen de él esfuerzo y voluntad y están soportadas en el juego de la motivación y el deseo. De esta manera, "la vivencia del sufrimiento podría derivar de la sensación de adormecimiento intelectual, del anquilosamiento mental, de la parálisis de la imaginación que pueden implicar ciertos trabajos" (p. 49).

De otro lado, la insatisfacción o sufrimiento puede emanar del contenido ergonómico del trabajo; esto es, de la vivencia subjetiva en cuanto percepción e interpretación particular de las condiciones objetivas relativas al diseño del puesto de trabajo y sus condiciones contextuales objetivas o medio ambientales, valoradas igualmente de manera subjetiva por los individuos. Al no responder estas a sus necesidades o deseos particulares, producen, además, sufrimiento psíquico:

> *De una relación desarmónica entre el contenido ergonómico del trabajo (exigencias químicas, físicas, biológicas) y la estructura de la personalidad pueden emerger una insatisfacción y correlativamente un sufrimiento que son de naturaleza mental y no física. Esta insatisfacción no está, por ejemplo, por la insatisfacción en relación con el contenido significativo del trabajo, situada en el registro simbólico. Se trata esta vez, de la insatisfacción y frustración ante todo concretas* (Dejours, 1987, p. 57).

Este segundo componente de la insatisfacción en el trabajo no es significativo en cuanto valor simbólico sino económico, dado que tiene implicaciones en el mantenimiento o desequilibrio de la economía psíquica.

En Dejours (1987), el sufrimiento es igual a la insatisfacción y corresponde a una inadaptación entre las necesidades provenientes de la estructura mental y el contenido ergonómico o simbólico de la tarea. Sin embargo, cabe aclarar que si bien se apela a la dualidad satisfacción/insatisfacción esta no tiene el mismo estatuto como concepto en las aproximaciones funcionalistas atrás descritas, pues al reconocer la filiación teórica de Dejours al psicoanálisis, la satisfacción/insatisfacción no entraña una valoración emocional positiva o negativa ni una actitud hacia el trabajo como en las orientaciones positivistas, sino que se plantea en relación dialéctica con el placer y en un continuo que se establece en definición recíproca el uno respecto del otro. En ese sentido, se trata más de la satisfacción/insatisfacción pulsional; es decir, de las posibilidades de que el trabajo cumpla con su función en la economía pulsional inconsciente del sujeto, esto es, que permita la sublimación pulsional y por ende la satisfacción relativa del programa del principio del placer: la descarga (o no) de la pulsión.

De esto se deriva la evaluación subjetiva de un sujeto respecto de su trabajo como fatigante o equilibrante, fuente de placer o de sufrimiento:

> *Si un trabajo permite la disminución de la carga psíquica, él es equilibrante; si se opone a esa disminución de la descarga es fatigante. En el trabajo por piezas no hay casi espacio para la creatividad fantasmática y la vía de descarga psíquica está cerrada; la energía psíquica se acumula, tornándose fuente de tensión y displacer […] inversamente un trabajo libremente escogido o libremente organizado ofrece vías de descarga y se torna, entonces, en un medio de relajación y una vez termina la tarea el trabajador se siente mejor que antes de haberla comenzado* (Dejours, 1993, p. 25).

Esto nos indica que el placer y el displacer en el trabajo están asociados al hecho de si la naturaleza o las condiciones y relaciones del trabajo permiten o bloquean –en la evaluación subjetiva del operador– la carga/descarga de la tensión psíquica derivada de las exigencias del principio del placer, de la tendencia económica y dinámica del aparato psíquico. En consecuencia, desde la perspectiva psicodinámica es en el continuo placer (descarga de tensión) y displacer (sobrecarga de tensión impedida de descargarse) que se expresa la evaluación que hace un sujeto de su trabajo.

En términos generales, para Dejours (1987) el sufrimiento como experiencia clave a través de la cual se manifiesta la forma (consciente o inconsciente) como el sujeto evalúa su relación con el trabajo y el trabajo en sí mismo, está mediado por un fuerte componente subjetivo: la estructura mental, de personalidad; el orden de su deseo y su alineación o no con el contenido significativo del trabajo (valor simbólico) y el contenido ergonómico de las tareas (condiciones materiales) que implica un impacto psicosomático sobre el aparato psíquico o sobre la experiencia del cuerpo, pues la insatisfacción con el contenido simbólico de la terea puede manifestarse en el cuerpo en el sentido físico y nervioso (como consecuencia de aumentar la carga psíquica1 del trabajo), como una insatisfacción en relación con el contenido ergonómico del trabajo que si bien tiene un impacto primario sobre el desgaste del cuerpo, puede también llevar a un sufrimiento mental. De este modo, la insatisfacción en relación al contenido significativo de la tarea como al contenido ergonómico del trabajo puede llevar

1. Para Dejours, la carga psíquica no es la carga de trabajo física o psicomotora de la ergonomía, sino los efectos de esta carga como tensión en el registro mental, que ocasionan desórdenes psicosomáticos. Hay en esta perspectiva una compresión monista del hombre, en cuanto se lo representa como una unidad cuerpo-mente.

a dolencias corporales o psíquicas o que comprometan los dos campos; esto es, psicosomáticas.

De acuerdo con Dejours (1987), el sufrimiento comienza cuando la relación sujeto-organización de trabajo está bloqueada:

> *Cuando el trabajador usó el máximo de sus facultades intelectuales, psicoafectivas, de aprendizaje y adaptación. Cuando un trabajador usó de todo lo que disponía de saber y de poder en la organización del trabajo y cuando él no puede más cambiar de tarea: esto es, cuando fueron agotados los medios de defensa contra la exigencia física. No son tanto las exigencias mentales o psíquicas del trabajo las que hacen surgir el sufrimiento (si bien este factor es evidentemente importante en cuanto la imposibilidad de toda la evolución en dirección a su alivio). La certeza de que el nivel alcanzado de insatisfacción no puede disminuir más, marca el comienzo del sufrimiento* (p. 52).

Otro concepto central en la gramática de la relación sujeto-trabajo planteada por Dejours es el de estrategia de defensa, estrictamente correlativo a sufrimiento psíquico (hacen un par antitético). Hace referencia al despliegue de la inteligencia individual y colectiva para reducir el sufrimiento en el trabajo; o sea, a las estrategias de afrontamiento para la reducción de las condiciones de insatisfacción que comprometen la vida psíquica del sujeto y son evaluadas singularmente por cada uno en relación con las condiciones materiales, simbólicas y relacionales comprometidas en el desempeño humano en el trabajo. Estas estrategias son la otra cara de la subjetividad implicada en la relación sujeto-trabajo como formas de lucha contra el sufrimiento, formas inteligentes en cuanto adaptativas que procuran el equilibrio psíquico (homeostasis) y que cuando son efectivas en la reducción del sufrimiento, denotan creatividad y competencia del sujeto para enfrentar lo que se denomina lo real en el trabajo. Así, para la perspectiva psicodinámica del trabajo el sufrimiento sería el efecto de una lucha infructuosa para reducir lo real del trabajo, eso que escapa al control absoluto de los operadores y que es resultado de la brecha entre el trabajo prescrito y el trabajo real (que no es lo mismo que lo real del trabajo).

Causas del sufrimiento desde la perspectiva de las clínicas del trabajo

Para Dejours (1987), el sufrimiento como experiencia subjetiva podría tener origen, entre otras cosas, en el desfase entre las condiciones de trabajo y el orden del deseo de los sujetos. El trabajo puede ser una experiencia de sufrimiento cuando no es experimentado como una actividad que compromete

los deseos del sujeto y la realidad del contexto en el que el trabajo debe ser desarrollado. Cuando este es insatisfactorio, indignante, inútil o sin significado, se constituye en una fuente de displacer por la sobrecarga psíquica que implica. El sufrimiento tiene por causa el bloqueo de la relación hombre/organización de trabajo en términos de la posibilidad de una experiencia de libertad para el ajuste de las condiciones de trabajo de acuerdo con los deseos de los operadores.

El sufrimiento puede provenir igualmente, del poco contenido significativo del trabajo, de un desbalance en su contenido ergonómico o de una limitada posibilidad de ajustar autónomamente las condiciones de trabajo. "De una relación desarmónica entre el contenido ergonómico del trabajo y el contenido significativo de la tarea y la estructura de personalidad, puede emerger el sufrimiento" (p. 57).

De otro lado, el sufrimiento puede nacer de "una neutralización de las defensas comportamentales en el momento de un cambio de puesto de trabajo" (Dejours, 1987, p. 59). O por una vivencia de "inadaptación entre las necesidades provenientes de la estructura mental y el contenido ergonómico de la tarea, raramente traducido en palabras, raramente explicitada por el propio trabajador" (p. 60). Una de las dimensiones características del sufrimiento y del placer es que son invisibles: "El sufrimiento no se ve. El dolor tampoco. El placer no es visible" (p. 43).

De otro lado, Dejours (1999) reconoce que el sufrimiento en el trabajo proviene de un bloqueo de la descarga de la energía pulsional en el ejercicio del trabajo que se acumula en el aparato psíquico ocasionando así un desequilibrio en la economía psíquica, cuya consecuencia es un sentimiento de displacer y tensión. "Cuando no se consigue más posibilidad de organización del trabajo por el trabajador, la relación conflictual del aparato psíquico a la tarea es bloqueada. Se abre, entonces, el dominio del sufrimiento" (p. 28). En suma, el sufrimiento surge de la confrontación mal librada por el sujeto entre psiquismo y la organización de trabajo.

El sufrimiento en el trabajo también es la consecuencia de los límites en la eficacia que pueden encontrar las estrategias defensivas; es decir, cuando no fue bien controlado por las estrategias defensivas y se transformó en patología; esto es, "cuando fueron agotados los medios de defensa contra las exigencias" (p. 52).

Dejours (2007), considera asimismo, que el temor a la incompetencia, verse impelido a trabajar mal (sufrimiento ético) y trabajar sin esperanza de reconocimiento (régimen de la indiferencia) puede ser fuente de sufrimiento en el trabajo. De manera inversa, constatar la competencia, trabajar en el marco de valores sociales compartidos y ser reconocido en su trabajo por lo que hace en términos de utilidad y calidad (juicio de utilidad y juicio de belleza), constituyen fuentes de placer. Para Dejours, no es el trabajo en sí mismo lo que produce sufrimiento, sino que el sufrimiento es estructural y prexistente en el sujeto; es propio del malestar derivado de insertarse en la cultura (Freud, 1930). Está inscrito en la historia personal previa a la experiencia el trabajo y este es solo el campo donde el traumatismo infantil –la fantasmática de cada sujeto– puede actualizarse. Según Dejours (1987), es enfáticamente cierto que "el trabajo no causa sufrimiento, es el sufrimiento el que produce el trabajo" (p. 103).

En sentido contrario, un trabajo desarrollado en condiciones de autonomía, cooperación y reconocimiento, converge en una experiencia de placer. Esto significa que el sufrimiento psíquico, lejos de ser un epifenómeno, es el propio instrumento para la obtención del trabajo. En la medida en que la autonomía es una condición para la experiencia del placer en el trabajo, en esa misma medida un trabajo rutinario, rígido y fragmentario es fuente de sufrimiento.

De otro lado, en la medida en que la función psicológica del trabajo que es permitir salir de sí (en el sentido de permitir una sociabilidad que difícilmente podría ser conseguida si no fuera por el trabajo, pues permite la realización de metas vitales y de los valores que el sujeto extrae de todos los dominios de la vida en la que su existencia está envuelta) está impedida, aparece el sufrimiento laboral. De igual manera, cuando el sujeto percibe un fuerte sentimiento de inequidad laboral, "cuando se desprecia en la relación entre lo dado y lo recibido, el trabajo impuesto puede perder su lugar en la jerarquía de los investimentos subjetivos siempre con graves consecuencias" (Clot, 2007, p. 73). Para este autor, cuando el sujeto trabajador percibe que lo que hace no tiene trascendencia sociocultural alguna, cuando su trabajo es fuertemente simplificado o intensificado, este se torna fuente de sufrimiento.

En síntesis, podríamos afirmar que la imposibilidad de expresar el deseo, no encontrar estrategias de defensa para lidiar con la sobrecarga que implica la brecha entre el trabajo prescrito y el trabajo real y el bloqueo de las posibilidades de autorrealización a través del trabajo en cuanto actividad sublimatoria, serían condiciones precipitadoras del sufrimiento como una condición invisible y subjetivamente experimentada.

Consideraciones finales

Se han querido mostrar las diferentes trayectorias teórico-investigativas que han configurado la identidad de un campo de estudio que se ha preocupado por la manera como los trabajadores, en su calidad de sujetos activos y reflexivos, han valorado su experiencia en el trabajo. Se ha resaltado el hecho de que existen dos grandes líneas de trabajo antagonistas entre sí, que han demarcado sendas trayectorias de estudio e investigación, a saber, la línea funcionalista (más hegemónica) y la reciente y crítica línea clínica psicodinámica, nacidas en suelos paradigmáticos diferentes e intereses y apuestas etho-políticas opuestas.

El pragmatismo se preocupó durante mucho tiempo por la relación satisfacción-productividad, mientras que la clínica psicodinámica del trabajo en una reacción claramente política y ética y en sintonía con los estudios críticos del trabajo, denuncia la tendencia funcionalista-pragmatista que niega el sufrimiento humano en el contexto laboral y tiende a ocultarlo para dar prioridad al rendimiento laboral, contribuyendo así a una cierta banalización del sufrimiento y el malestar presentes en el trabajo para ocuparse solo de la productividad en detrimento de la condición humana.

Estas dos tendencias constituyen un repertorio diferenciado sobre la manera como es valorado subjetivamente el trabajo y es necesario tenerlas en cuenta para representarnos de manera más completa este campo de investigación, así como sus alcances y limitaciones. Esto superaría la idea de que la satisfacción y su efecto sobre la productividad solo pueden ser abordados a partir de la relación trabajo-subjetividad, en detrimento de la denuncia y comprensión de los efectos deletéreos del malestar subjetivo que ciertas condiciones y organizaciones del trabajo implican.

Ahora bien, estas dos tendencias parecen coincidir –sin proponérselo– en temáticas de interés común sin que por ello se integren. Como si de la atracción de los opuestos se tratara, ambas líneas de trabajo coindicen en girar la mirada a las dimensiones positivas de la valoración subjetiva del trabajo: la felicidad en el trabajo (O'Brien, C., 2008; Ryan, R. y Deci, E., 2001; Kashdana, T., Biswas-Dienerb, R. y Kingc, L., 2008) y la emancipación (Dejours, C., 2012).

Así, los funcionalistas han pasado del énfasis en la satisfacción/insatisfacción a preguntarse por el bienestar y la felicidad en el trabajo, en respuesta a las críticas de que fueron objeto por mostrar la dimensión negativa y enferma de los seres humanos y los riesgos para la salud en el trabajo (patologización laboral). Este giro ha sido apoyado por el surgimiento en 1999 de una línea de reflexión e

investigación inaugurada por Martin Seligman conocida como *psicología positiva* (Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M., 2000), interesada en el estudio científico del funcionamiento óptimo del ser humano. Esta nueva psicología surge en el seno del funcionalismo norteamericano y es reconocida como campo legítimo por la American Psychological Association (APA), que sin proponérselo presionó para orientar la investigación hacia el bienestar subjetivo, la felicidad y las emociones positivas (amor, alegría, felicidad, perdón, optimismo, resiliencia, etc.). Ha sido aplicada al mundo de las organizaciones y del trabajo y se puede concebir como una psicología organizacional positiva (Salanova, M., Martínez. I. y Llorens, S., 2005) o la emergencia de una psicología de la salud ocupacional positiva (Bakker, A., Rodriguez, A. y Derk, D., 2012), que pone menos énfasis en el pathos y en los riesgos y más en el bienestar, la calidad de vida y lo saludable. De esta manera, se apuntala el interés en las emociones positivas laborales (Garrosa, E., Carmona-Cobo, I. y Blanco, L., 2013), el engagement en el trabajo (Rodriguez-Muñoz, A. y Bakker, A., 2013) y los estados de flujo (flow), como formas de motivación positiva. Y en el bienestar laboral (Carvajal, R., De Rivas, S. y Herrero, M., 2013; Salanova, M., Martínez. I. y Llorens, S., 2005), la salud y bienestar en el lugar de trabajo (Danna, K. y Griffin, R., 1999; Harter, J., Schmidt, F. y Keyes, C., 2002), la felicidad y el trabajo (Hahn, V., Frese, M., Binnewies, C. y Schmitt, A. 2011, Peiro, J. y Lira, E., 2013).

Cabe anotar que si bien en el paradigma funcionalista-conductista es novedosa la inquietud por el estudio del bienestar subjetivo y la felicidad (objetos impensables en este modelo en el pasado), esto no es necesariamente nuevo en psicología, pues trabajos de psicólogos pioneros del humanismo (sin contar lo hecho en el campo de la filosofía) como C. Rogers y A. Maslow ya habían avanzado en este tema, de tal forma que podría afirmarse que la psicología positiva es "una joven disciplina que tiene como objeto de estudio un viejo tema: la felicidad" (Padros, F., Martínez, M., Gutiérrez–Hernández, C. y Medina, M., 2010, p. 30). Y en lo tocante a la relación felicidad-trabajo, los desarrollos de Peter Warr (1990) y Brian Baxter (1982) son antecedentes significativos que no necesariamente forman parte de esta nueva perspectiva de análisis.

Cabría resaltar que aunque en la perspectiva funcionalista hay una clara preocupación por la felicidad, el bienestar y las emociones positivas en el trabajo, ello no necesariamente significa una rectificación profunda que reintroduce el humanismo y representa una preocupación genuina y sin intereses pragmatistas y utilitaristas y así lo demuestran muchos trabajos que no pudieron escapar a la tentación de relacionar la variable felicidad o bienestar con la de productividad o desempeño: *Cuando los trabajadores productivos son trabajadores felices* (Wrigth,

T., Cropanzano, R., Denney, P., Moline, G., 2002); *El efecto de la felicidad sobre la productividad* (Wright y Staw, 1999); *La relación del bienestar con el desempeño, salud felicidad y trabajo productivo* (Campbell, J. y Quick, J. (2004). En últimas, no se ha podido superar del todo el interés de los pioneros del campo de poner la psicología al servicio del comercio, la industria, los resultados, la alta gerencia y la productividad.

Por otro lado, la clínica psicodinámica del trabajo ha sido cuestionada por poner un excesivo énfasis en la dimensión del sufrimiento como expresión de la subjetividad implicada en el trabajo en detrimento del placer, como si esta fuese la única cara posible de la subjetividad en el trabajo (Clot, 2007). "Tal énfasis en el sufrimiento en detrimento del placer, probablemente puede ser atribuido a la carencia de espacios para hablar sobre el sufrimiento y también a las lagunas en la teoría del placer poco desarrollada en la psicodinámica del trabajo." (Mendes, A. en este volumen capítulo I). En respuesta, Dejours desarrolla la noción de un sufrimiento positivo denominado sufrimiento creativo y sus últimos trabajos han puesto el punto en la capacidad de agencia (acción; no pasividad) y en la potencialidad de la subjetividad (inteligencia individual y colectiva) para hacerle frente a lo real del trabajo y potenciar el placer. De ahí que en su último libro *Travail vivant 2 - Travail et émancipation* (2009) traducido al portugués como *Trabalho vivo 2: Trabalho e emancipação* (Dejours, 2012), trate asuntos subjetivos positivos como la emancipación, la vida, la cooperación, la libertad, la honra de la vida por el trabajo, la relación trabajo y emancipación y trabajo y la necesidad de trascendencia, entre otras.

Cabe anotar que si bien se han dado avances el campo de la psicodinámica en un esfuerzo por superar el excesivo énfasis en el sufrimiento como experiencia subjetiva negativa, falta mucho por hacer en el sentido de resaltar las vivencias de bienestar en el trabajo y en el desarrollo de una teoría del placer de igual valía, además de hacer más investigación empírica que apunte al reconocimiento de las vivencias de placer en el trabajo, sus manifestaciones y su posibilidad.

Para finalizar, si bien la tendencia funcionalista y la psicodinámica buscan comprender la dimensión positiva de la subjetividad en el trabajo en términos de felicidad, placer y emancipación, tienen el desafío de no invisibilizar el malestar en el trabajo producto de un régimen de flexibilización fragmentaria cada vez más precarizante. La pregunta fundamental sería: ¿cómo hacer para que el interés teórico-investigativo de revelar las implicaciones funcionales, integradoras y positivas del trabajo no termine tributando a un régimen de explotación, alienación y desintegración psicosocial –en suma, de malestar en el

trabajo– que imponen cada vez con mayor fuerza las lógicas de la flexibilización, la fragmentación y la precarización laboral actuales?

Bibliografía

- BAKKER, A., RODRIGUEZ, A. y DERK, D. (2012). "La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva". En: *Psicothema, 24* (1).
- BAXTER, B. (1982). *Alienation and authenticity*. London: Tavistock.
- BENDASSOLLI, P. y SOBOLL, L. (2011). *Clínicas do trabalho: novas perspectivas para compreensao do trabalho na atualidade*. Sao Paulo: Atlas.
- CABALLERO, J. (2000). *La satisfacción personal y profesional de los directores de los centros de educación infantil, primaria, secundaria en Andalucía*. Tesis doctoral inédita, Universidad de Granada.
- CAMPBELL, J. y QUICK, J. (2004). "Healthy, Happy, Productive Work: A Leadership Challenge". In: *Organizational Dynamics,* Vol. 33, No. 4.
- CANO, F. (1988). "La subjetividad como objeto de estudio de la psicología y los modos de investigación". En: Orejuela, J. (2013). *Floralba Cano, Escritos*. Cali: Bonaventuriana.
- CARVAJAL, R., DE RIVAS, S. y HERRERO, M. (2013). "Los estados de flujo (flow) y el bienestar laboral". En: Moreno-Jiménez, B y Garrosa, E. (Org.). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- CAVALCANTE, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis doctoral.
- CLOT, Y. (2007). *A funcao psicologica do trabalho.* Petropolis: Vozes.
- CLOT, Y. (2009) *¿El trabajo sin seres humanos? Psicología de los entornos de trabajo y de vida.* Madrid: Modus Laborandi.
- DANNA, K. y GRIFFIN, R. (1999). "Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature". In: *Journal of Management*, Vol. 25, No. 3.
- DE FREITAS, M. (2002). *Cultura Organizacional: identidade, seducao e carisma?* FGV. Rio de Janeiro.
- DEJOURS, C. y BÉGUE, F. (2010). *Suicídio e trabalho: o que fazer?* Brasil: Paralelo 15.
- DEJOURS, C. (1987). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho.* Sao Paulo: Cortez.

- DEJOURS, C. (1999). *Conferencias brasileiras: identidade, reconhecimento e trasgressao no trabalho*. Sao Paulo. FGV.
- DEJOURS, C. (2005). *O fator humano.* Rio de Janeiro: Fundacao Getulio Vargas.
- DEJOURS, C. (2007). *A banalizacao da injustica social*. Rio de Janeiro: Fundacao Getulio Vargas.
- DEJOURS, C. (2012). *Trabalho vivo 2: Trabalho e emancipação*. Brasilia: Paralelo 15.
- DEJOURS, C., ABDOUCHELI, E y JAYET, C. (1993). *Psicodinâmica do trabalho: contribuicoes da escola dejouriana á análise da relaca prazer, sofrimento e trabalho*. Sao Paulo: Atlas.
- FERREIRA, L. (1987). Prólogo. En: Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho*. Sao Paulo: Cortez.
- FREDRICKSON, B. y JONIER, T. (2002). "Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being". In: *American Psychological Society*, Vol. 13.
- FREDRICKSON, B. (2005). "Positive Affect and the Complex Dynamics of Human Flourishing". In: *American Psychologist*, Vol. 60, No. 7.
- GARROSA, E., CARMONA-COBO, "I. y BLANCO, L. (2013). Emociones positivas laborales". En: Moreno-Jiménez, B y Garrosa, E. (Org.). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- GAULEJAC, V. (2006). *As origens da vergonha*. Sao Paulo: Via lettera.
- HAHN, V., FRESE, M., BINNEWIES, C. y SCHMITT, A. (2011). Happy and Proactive? The Role of Hedonic and Eudaimonic Well-Being in Business Owners' Personal Initiative. ETyP, S.f.
- HARTER, J., SCHMIDT, F. y KEYES, C. (2002). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: a review of the gallup studies. *The Positive Person and the Good Life,* S.f.
- HERZBERG, F., MAUSNER, B. AND SYNDERMAN, B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd Ed.), New York: John Wiley and Sons, Inc.
- HOPPOCK, R. (1935). *Job satisfaction*. New york: Harper and brothers.
- KASHDANA, T., BISWAS-DIENERB, R. y KINGC, L. (2008). "Reconsidering happiness: the costs of distinguishing between hedonics and eudaimonia". In: *The Journal of Positive Psychology*, Vol. 3, No. 4.
- KOPPES, L. y PICKEN, W. (2007). *Industrial and Orgnizational Psychology*. London, LEA Publishers.

- LACAN, J. (1966). "La dirección de la cura y los principios de su poder". En: *Escritos 2*. México: Siglo veintiuno.
- LHUILIER, D., (2008). *Clinique du Travail.* París. Érès.
- LOCKE, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Chicago: Rand McNally.
- MENDES, A. ET AL. (2010). *Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros*. Brasil: Juruá.
- MONTMOLLIN, M. (1975). *Los psicofarsantes: una autocrítica a la psicología industrial.* México: Siglo veintiuno.
- MUÑOZ, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- O'BRIEN, C. (2008). "Sustainable Happiness: How Happiness Studies Can Contribute to a More Sustainable Future". In: *Canadian Psychology Copyright*, Vol. 49, No. 4.
- PADROS, F., MARTINEZ, M., GUTIERREZ–HERNADEZ, C. Y MEDINA, M. (2010). "La psicología positiva. Una joven disciplina científica que tiene como objeto de estudio un viejo tema: la felicidad". En: *Uaricha revista de psicología*, Vol 14.
- PEIRÓ, J. y PRIETO, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo, Vol 1. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- PEIRO, J. y LIRA, E. (2013). "Estrés laboral nuevas y viejas fórmulas". En: Moreno-Jiménez, B y Garrosa, E. (Org.). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- PEIRÓ, J. (1994). "Intervención psicosocial en psicología del trabajo y las organizaciones". En: Peiró y Ramos (Eds.). *Intervención psicosocial en las organizaciones*. Barcelona: PPU.
- ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson educación.
- RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A. y BAKKER, A. (2013). "El engagement en el trabajo". En: Moreno-Jiménez, B y Garrosa, E. (Org.). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral.* Madrid: Pirámide.
- RYAN, R. y DECI, E. (2001). On happiness and human potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annu. Rev. Psychol*, Vol. 52, S.f., 141–66.

- SALANOVA, M., MARTINEZ. I. y LLORENS, S. (2005). "Psicología organizacional positiva". En: Palací, F. (Coord.). *Psicología de la organización.* Madrid: Pearson Prentice Hall.
- SELIGMAN, M. y CSIKSZENTMIHALYI, M. (2000). "Positive psychology: an introduction". In: *American Psychologist*. Vol 55 (1).
- SPECTOR, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes,and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- WARR, P. (1990). "Decisión latitude, job demans and employee well-being". In: *Work and stress 4*.
- WARR, P. (2007). *Work, Happiness and Unhappiness*. London. LEA, Publishers.
- WARR, P. (2013). "Fuentes de la felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada". En: *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, Vol. 29, Num. 3.
- WRIGTH, T., CROPANZANO, R., DENNEY, P., MOLINE, G. (2002). "When a happy worker is a productive worker: A preliminary examination of three models". In: *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement, 34* (3).

Técnicas de análisis cualitativo en uso: exploración a través de la relación entre identidad profesional y agencia

Verónica Andrade Jaramillo
Pontificia Universidad Javeriana y Universidad del Valle

El presente capítulo tiene como fin dar a conocer algunas de las técnicas de análisis cualitativo, así como promover su uso en aras de favorecer el rigor y la visibilidad que, de acuerdo con Spink y Lima (2000), son indispensables para el desarrollo de la investigación, particularmente si pretende ser de orden cualitativo. Las investigaciones no rigurosas no pueden ser llamadas simplemente cualitativas; es necesario conocer, entrenarse y exigirse la explicitación de las técnicas de análisis que permitan hacer el rastreo de las inferencias o conclusiones a las que llega el investigador, así estas no puedan ser reproducibles nuevamente, como ocurre en ocasiones con determinados objetos de estudio en las ciencias sociales. La pertinencia de las investigaciones cualitativas –al igual que en cualquier tipo de abordaje–, se manifiesta a través de la coherencia entre lo ontológico, lo epistemológico y lo metodológico, donde, al igual que con otros elementos de la investigación, las técnicas de análisis entran a jugar un papel clave para el logro de dicha pertinencia a través de la explicitación que favorezca el rastreo de las inferencias.

Este capítulo recoge algunos de los ejercicios desarrollados por la autora a lo largo del desarrollo de su tesis doctoral *Relación entre identidad profesional y agencia en profesionales que generan impacto en sus contextos laborales*, realizada en el marco del doctorado en Psicología, con énfasis en psicología del trabajo y las organizaciones, de la Universidad del Valle. En el presente ejercicio el foco conceptual está puesto especialmente sobre la identidad profesional y su relación con la construcción de carrera. Debe explicitarse, además, que toda técnica de análisis, independiente de su abordaje, implica la asunción de epistemologías e incluso ontologías de lo que se entiende por ser humano, por realidad y, en particular, por el funcionamiento de lo social. Las técnicas que se presentan a continuación son frecuentemente usadas en relación con propuestas conceptuales asociadas a la psicología discursiva y al socioconstruccionismo, cuestiones no discutidas en el presente texto por desbordar sus alcances.

Para el respectivo uso de las técnicas, fueron tenidos en cuenta los planteamientos de Spink y Frezza (2000), quienes consideran importante, dentro de la investigación y desde una perspectiva de la psicología social, la manera en que las personas construyen sentido, el cual es concebido "como una construcción dialógica" (p. 18). Para el presente texto, el uso de las técnicas de análisis mencionadas son una forma de visibilización para asegurar el rigor (Spink y Lima, 2000), e implican que el investigador interprete para poder utilizarlas; de acuerdo con Spink y Lima (2000), el interpretar desde esta perspectiva es un "proceso de producción de sentidos" (p. 105).

Algunos elementos sobre los constructos estudiados

El estudiar la relación entre identidad profesional y agencia parte de concebir un contexto de trabajo cambiante, caracterizado por la reducción de empleos (OIT, 2006; Rentería y Enríquez; 2006), aumento de la informalidad (Aguirre, 2003; García y Marusic, 2001; García, Gutiérrez y Sepúlveda, 2006), tendencia a la flexibilización (Castel, 2000) y a la fragmentación del trabajo (Bauman, 2001; Kallinikos, 2003), y en donde es cada vez menos probable la permanencia en cargos concretos realizando labores prescritas en una misma organización, según indicaba el sentido común que debía esperarse del mundo del trabajo hasta ahora (Ribeiro, 2009a). En este sentido, es valioso preguntarse por las maneras como se configuran la relación de las personas con el mundo del trabajo, considerando que según algunos autores como Offe (1992), el trabajo ya no es una categoría central para explicar el funcionamiento social, ni la forma en que las personas

se relacionan con su entorno; así, entonces, resulta interesante preguntarse por las maneras en que la identidad y la carrera profesional están relacionadas.

Al respecto de identidad, se incluyeron los planteamientos de Scheibe (1995), quien la plantea como una configuración particular de referentes –o marcas socialmente visibles asociadas al ejercicio de los roles–, que conjugados y de manera medianamente permanente, en ocasiones parecen cristalizados. Para explicar la identidad, Scheibe retoma el concepto de *Self* de Mead (1934), al indicar que este requiere de un cuerpo vivo, que está en capacidad de pensarse como lo piensan los otros, y la identidad puede seguir existiendo y modificándose aún después de haber fallecido la persona, por lo que no requiere cuerpo para existir. El *Self,* de acuerdo con Scheibe (1995), es un *Self* en lugares, es decir, existe de manera localizada. Para Scheibe, la respuesta a la pregunta ¿quién soy yo? equivale a localizar el *self* en roles que se componen según el autor de tres dimensiones: estatus, *involvement* y valoración.

El estatus se refiere a las expectativas puestas por los miembros de una sociedad sobre un rol. La forma en que las personas se relacionan entre ellas tiene que ver con el reconocimiento de dichas expectativas y la localización social de las personas a la luz de estas; el estatus puede ser "heredado" o adquirido. El *involvement* se refiere al grado de vinculación con la actividad que se realiza; lo anterior se materializa en gran inversión de tiempo, esfuerzos y recursos para llevar a cabo las actividades que hacen parte del rol, da cuenta de "la intensidad con que el rol es ejecutado" (p. 95). Por su parte, la valoración se refiere a los atributos favorables o desfavorables que la persona asigna a su rol. De acuerdo con Scheibe (1995), un alto *involvement*, alto estatus y valoración positiva sobre el rol, implica probablemente una estrecha relación entre este y la identidad; es decir, ocupa un peso importante en la vida de la persona para responder a la pregunta ¿quién soy?

El concepto de rol retomado por Scheibe (1995), proviene de la teoría de papeles propuesta por Goffman (1959), quien plantea a través de su texto la metáfora del teatro, explicando que la vida es una obra contenida de actores, guiones, papeles, entre otros constructos que favorecen la explicación de la vida como una representación. El autor indica que la forma en que las personas representan sus papeles puede ir de lo sincero a lo cínico y viceversa, entendiendo sincero como aquel actor que cree (y actúa) que lo que hace tiene un significado y está anclado a una realidad "real", y el cínico como un actor que representa un papel cumpliendo con las expectativas del rol pero sin implicarse en la representación por considerarlo una actuación que termina una vez se deje de estar en el rol.

De acuerdo con lo anterior, la identidad correspondería, entonces, a los aspectos identificables del sujeto por parte de sí mismo y de los demás por medio del ejercicio de los roles, en donde la identidad pudiera parecer constante pero que se actualiza a través del *self*, dado que este último es autoreflexivo y que luego el sujeto, en interacción con los otros, puede modificar y ser modificado –influir y ser influido– al interactuar con el mundo que le rodea.

Por otra parte, para definir el constructo de carrera es necesario fijar el momento histórico y el campo del saber del cual fue originado (Ribeiro, s.f.). Ribeiro (2009b; s.f), quien retoma varios autores, indica que pueden mencionarse al menos seis definiciones sobre el concepto según lo etimológico, el sentido común, la administración, la psicología, la sociología y la psicología social. Al respecto de lo etimológico, viene del latín *vía carraria* que significa camino o curso de acción; en el sentido común, la carrera es entendida como "el progreso de un individuo a través de la vida profesional; vida en el trabajo determinada por una profesión; secuencia de empleos de un individuo a lo largo de la vida" (Ribeiro, 2009a, p. 120).

Sobre la definición de carrera desde la administración, el autor indica que la carrera es entendida como "la sucesión de empleos, cargos o funciones que marcaban el progreso de los individuos a lo largo de la vida, siendo una estructura secuencial previamente determinada por las organizaciones de trabajo" (Ribeiro, s.f.). Desde la sociología y citando a Berger y Luckmannn (1980), se concibe como el desempeño de papeles sociales en el trabajo. Según la psicología, la carrera es entendida como una "vocación, vehículo de autorrealización, componente que da estructura individual a la vida" (Ribeiro, 2009a, p. 120).

Por su parte, la psicología social define el concepto carrera como una relación dialéctica de construcción continua entre individuo y sociedad (Arthur, Hall, Lawrence, 1989; y Ribeiro, 2004; citados por Ribeiro, 2009). Se considera que la carrera deja de estar atada a una organización en particular y se convierte en una cuestión que es gestionada por el sujeto.

De acuerdo con Ribeiro (s.f.), desde el sentido común, la administración y la sociología, se promueve la idea de carrera como algo externo programado por una organización o la sociedad. Por otro lado, las definiciones provenientes de la psicología y la psicología social retoman la idea de carrera interna donde esta es determinada por el sujeto, su vocación, intereses o los resultados de escogencia o construcción fruto de la interacción con el entorno.

Debido a los cambios en el mundo del trabajo, la carrera pasó paulatinamente de estar en manos de la gestión organizacional a estarlo en manos de los sujetos, a quienes les corresponde cada vez más planear y construir su propia carrera (Ribeiro, 2009b); lo anterior debido a que las organizaciones ya no pueden garantizar la permanencia de las personas en un cargo e incluso en la misma organización; así mismo, ya no es claro el interés de los sujetos por permanecer a lo largo de la vida dentro de una misma organización, así exista la posibilidad de hacer una carrera en el sentido que la define la administración y la psicología organizacional tradicional.

Según Ribeiro (2009a), sobre el tema carrera en la literatura especializada se encuentran cinco formas posibles de análisis: estructural, tipológica, de desenvolvimiento, transicional y psicosocial, esta última de interés para el presente capítulo. El análisis desde una perspectiva psicosocial, consiste en valorar la forma en que esta se construye desde la interacción entre individuo y sociedad, ya que se parte de la premisa de que la carrera sucede en dicha intersección, según Ribeiro (2009a), el principal precursor es Súper (1990). Para Ribeiro, hacer un análisis de la carrera desde una perspectiva psicosocial implica realizarse desde tres focos fundamentales: los contextos de carrera, las dinámicas de carrera y las relaciones posibles entre carrera externa y carrera interna.

Los contextos se refieren a considerar las características del entorno social en el que la persona desarrolla su carrera para comprender elementos que terminan influyendo en su configuración pero que no dependen directamente del sujeto. La dinámica de carrera se refiere a analizar más las rupturas y discontinuidades que las continuidades y permanencias. Por su parte, las relaciones posibles entre carrera interna y externa se refieren a relacionar categorías sociales con categorías singulares, donde se comprenda que para la carrera es tan importante la construcción subjetiva que el sujeto haga de ella, sus intereses y su forma de significarla, como la construcción objetiva (o consensuada) que existe en el contexto social y organizacional donde se mueve el sujeto.

Técnicas de análisis de información cualitativa

Árbol de asociación de ideas

Esta técnica de análisis permite la visualización de los elementos considerados como relevantes para el propósito de análisis (Ryan y Bernard, 2000) y favorece que emerjan aspectos que con otras técnicas que implican un prediseño a través de categorías conceptuales no es posible. Según Spink y Lima (2000), el árbol

de asociación permite ver la forma como se conforman los argumentos –en este caso de la entrevistada– y facilita así mismo visualizar los cambios sucedidos en las respuestas del entrevistado a través de las intervenciones del entrevistador. La técnica también puede ser usada de manera abreviada para entender "el flujo de asociaciones restringiendo los árboles a la idea central que está siendo expresada en el habla" (p. 116), como es el caso del presente ejercicio.

En el Gráfico 1 se observa el árbol de asociación de ideas realizado según la información de la entrevista mencionada. Se sugiere para su análisis partir de la raíz o de los nodos temáticos indicados con un asterisco (*).

En el árbol de asociación de ideas se destacan varios elementos. En primer lugar, aparece la investigación como aspecto central a partir del cual se establece la relación con el trabajo por parte de una entrevistada1.[1] En este tema se evidencian las implicaciones que tienen las políticas de contratación en investigación de la institución educativa donde lleva a cabo su patrocinio y donde realizó su práctica y trabajó como asistente de investigación. Al respecto, se destaca el sentir que el trabajo en investigación es poco valorado y que no existe una estructura formal dentro de la organización que favorezca a los investigadores jóvenes para la permanencia y desarrollo profesional. Lo anterior se refleja en la pregunta al respecto de qué tanto le interesa a la institución su permanencia:

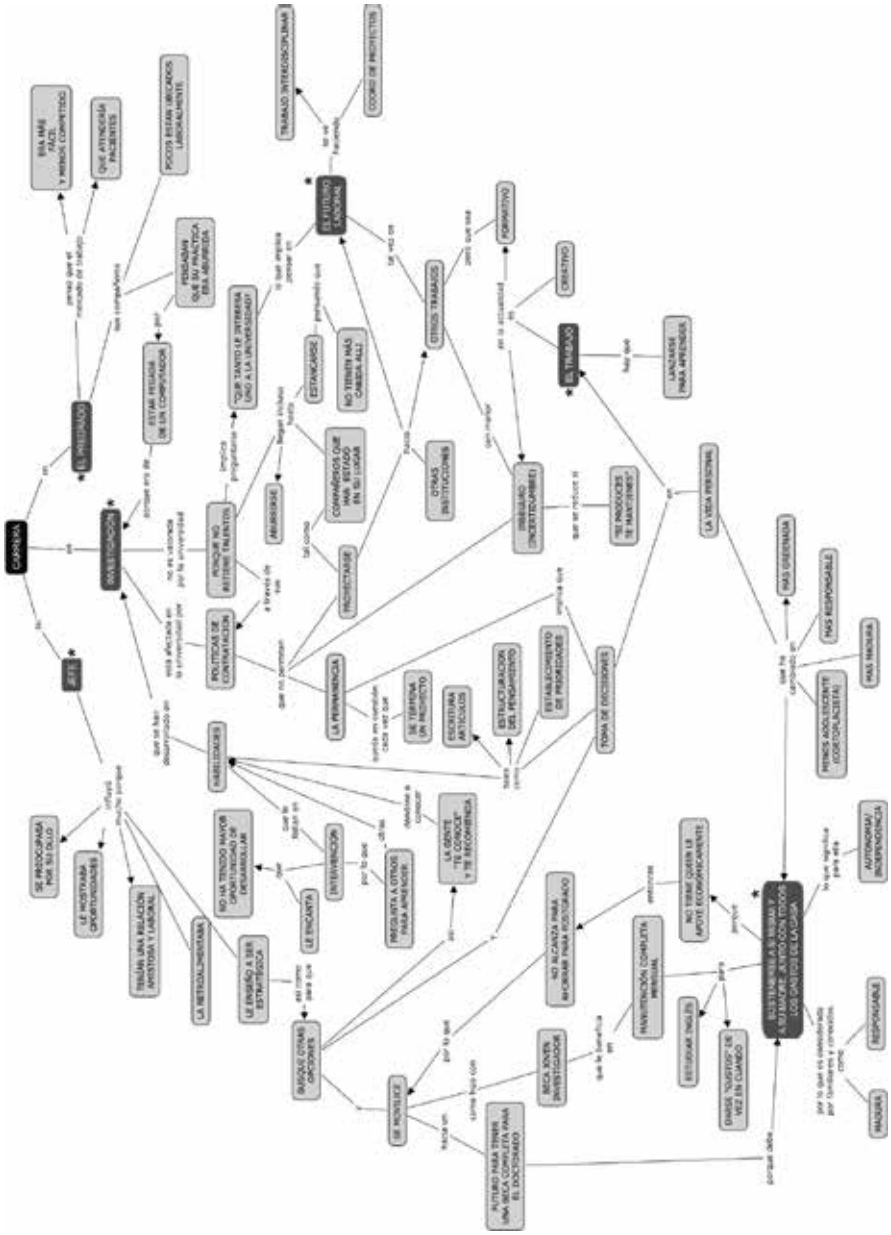
> *... y entonces, me preguntaba qué tanto le importa o no le importa al grupo donde trabajo, entonces como se dice, somos como transitorios dentro de ese trabajo para cumplir unas funciones.*

Lo anterior se refleja en una exposición de la pobre estrategia de retención de talentos por parte de la institución, lo que lleva a la entrevista a plantear la necesidad de movilizarse hacia otras opciones de trabajo, considerando, además, que el mercado laboral es desfavorable no solo donde se encuentra sino también por fuera y en otras áreas del ejercicio de su carrera, conclusión a la que llega también al compararse con sus compañeros y considerar que definitivamente la incertidumbre al respecto de su futuro laboral es inevitable: "yo no sé mañana cómo vaya a ser mi futuro laboral..."

Conectado con la inestabilidad del trabajo y los modos de contratación que considera poco favorables como la contratación por servicios –por ser a corto

1. Este capítulo tiene como insumo una entrevista realizada a una mujer de 23 años. La participante es psicóloga de profesión y su ejercicio profesional está direccionado principalmente hacia la investigación. En el momento de la entrevista era patrocinada por una institución para el desarrollo de una investigación que propuso.

Gráfico 1
Árbol de asociación de ideas



plazo–, y la incertidumbre por la continuación, ha hecho que se movilice a otros trabajos a los que llega por ser recomendada y que empiece a considerar otras posibilidades futuras para seguirse proyectando y manteniéndose económicamente: "...en esa medida, sigo buscando becas, estoy enfocada en no dejarme caer y como mi sustentabilidad también depende de mi autonomía, siempre lo voy a buscar..."

Finalmente, otro aspecto por destacar se relaciona con las expectativas hacia el futuro, en las cuales se combina la idea de un mercado de trabajo inestable, pero es posible seguir trabajando en investigación, en ese caso desde una función de mayor dirección y estrategia, como es la dirección de los proyectos, llevándolos a cabo a través del trabajo interdisciplinario. Tiene claro –según indica– en el mercado de trabajo de la investigación que "si produces te mantienes".

Análisis de contenido

El análisis de contenido es retomado para el presente ejercicio desde la perspectiva de Bardín (1986), que permite trascender la versión clásica del análisis de contenido atado a la investigación cuantitativa, como lo planteó originalmente Berelson (1971), citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006). Entre las funciones que tiene esta técnica de análisis, se encuentra el hecho de develar información que a simple vista no está disponible y que solo con la identificación de patrones y repeticiones se hace evidente. De acuerdo con Hernández *et al.* (2006), el análisis de contenido es el proceso mediante el cual "…las características relevantes del contenido de un mensaje se transforman a unidades que permitan la comprensión y análisis precisos" (p. 357).

Como aspectos relevantes de esta perspectiva y fruto de la investigación de Bardín (1986), se destaca que el análisis de contenido debe ser un punto de partida y de llegada para entender la forma como los sujetos viven su realidad, ya que debe establecer un marco referencial inicial suficientemente flexible para permitir que del contexto concreto en donde se investiga, emanen categorías emergentes que probablemente estarán por fuera del marco categorial inicial.

Para usar la técnica, es necesario definir el universo, la unidad de análisis, las categorías de análisis, la regla de numeración y los indicadores. El universo se refiere al conjunto de documentos, entrevistas, registros, en fin, materiales que van a ser sujetos de análisis en su totalidad; para el caso del presente ejercicio, es la entrevista en mención. Las unidades de análisis sobre las cuales el investigador centra su atención se eligen de acuerdo con el aporte que puedan tener para los

objetivos de la investigación; dentro de las unidades de análisis se encuentran la palabra, el tema, el ítem, el personaje, las medidas de espacio-tiempo, entre otros, que puedan ser de interés. (Para este ejercicio se consideró el tema). Las categorías "son los niveles donde serán caracterizadas las unidades de análisis" (p. 359); las que permiten la clasificación de la información de acuerdo con los intereses de la investigación y con el marco de conceptos desde el cual se mueve.

Adicional a lo anterior, debe definirse también la regla de numeración para hacer el análisis. Dentro de estas, se pueden encontrar la frecuencia (referida al número de veces de aparición de la categoría o subcategoría si existen), la co-ocurrencia (la aparición de dos categorías unidas en un mismo segmento de información) y la intensidad (el énfasis puesto de relieve de una categoría en el lenguaje usado, así no aparezca con frecuencia), entre otras (Bardín, 1986). (Para este ejercicio se usó la frecuencia). Finalmente, para contar con mayor claridad respecto a cuándo un fragmento relacionado con la unidad de análisis pertenece a tal o cual categoría, es indispensable crear indicadores generales pero excluyentes entre ellos que permitan al codificador (la persona que clasifica la información) identificar claramente cuándo hace parte de determinada categoría.

Las categorías de análisis (identidad y carrera) que se evidencian en la Tabla 1, son elaboradas a la luz del marco conceptual referenciado. Para la primera categoría referida a identidad, los indicadores son retomados de Polanía (2011); los indicadores de la categoría carrera son construcción propia. Como definición operacional de las categorías, se entiende por identidad aquellos predicados que favorecen la respuesta a la pregunta ¿quién soy yo?, y que se pueden dar en relación o no con el mundo del trabajo. Dichos predicados se localizan en roles, dentro de los cuales está presente el ocupacional (Scheibe, 1995).

Para esta categoría se consideraron dos subcategorías: rol ocupacional, y referentes identitarios. El rol se entiende como la posición valorativa tanto por quien se relaciona con la persona como por la persona misma que lo ejerce. Esta subcategoría, a su vez, cuenta con tres subcategorías (de segundo nivel): el *involvement*, el estatus y la valoración. El *involvement* se refiere al grado de involucramiento que tiene la persona con el rol el cual se manifiesta invirtiendo más tiempo, energía y recursos en su realización.

El estatus, se refiere a la posición ocupada del rol dentro de una jerarquía construida socialmente y que se estima a través de su trascendencia en el marco social, la exclusividad que implique realizarlo o la dificultad de llevarlo a cabo. Por su parte la valoración se refiere a la apreciación que hace la persona que

Tabla 1
Análisis de contenido

Categoría	Subcategoría nivel 1	Subcategoría nivel 2	Indicadores	E1	% por indicador	% subc 2 en subc 1	% por subcategoría 1 en categoría	% por categoría
Identidad social	Rol ocupacional	*Involvement*	1. Realizar actividades adicionales fuera del horario establecido.	2	1,09	(23,6 % de la subcategoría rol)	27,75/ (81,1 % de la categoría)	34,22
			2. Reporte de acciones que den cuenta de la búsqueda o realización del trabajo con alta calidad.	4	2,19			
			3. Llevar a cabo acciones correctivas y preventivas para mantener con alta calidad su trabajo.	2	1,09			
			4. Reporte de la intensión e interés al respecto de que el trabajo "quede bien hecho".	2	1,09			
			5. Cumplimiento de todas las funciones que hacen parte del rol.	2	1,09			
			6. Cumplimiento con los horarios y tiempo de entrega relacionado con el rol.	0	0			
		Estatus	7. Reporte de elogios y reconocimiento formales e informales por parte de otro al respecto del rol ocupacional.	9	4,9	(35,3 de la subcategoría rol)		
			8. Manifestaciones que den cuenta de tener presente el status de su rol ocupacional y que lo consideran alto o importante.	9	4,9			
		Valoración	9. Reporte de sentimientos favorables y desfavorables al respecto del rol. (9a favorables/9b desfavorables).	14	7,6	(41,08 de la subcategoría rol)	6,47/ (18,9 % de la categoría)	
			10. Reporte de pensamientos o juicios favorables o desfavorables al respecto del rol.	7	3,8			
	Referentes identitarios		11. Alusiones que den cuenta de aspectos (adjetivos) que caracterizan la persona, tanto proveniente de otros como de sí mismo por fuera del ámbito laboral.	2	1,09	6,47		
			12. Alusiones que den cuenta de aspectos (adjetivos) que caracterizan la persona tanto proveniente de otros como de sí mismo en el ámbito laboral.	6	3,2			
			13. Alusiones que den cuenta de premisas que la persona considera trascendentales y que aúnan su sentido de vida por fuera del ámbito laboral.	2	1,09			
			14. Alusiones que den cuenta de premisas que la persona considera trascendentales y que aúnan su sentido de vida en el ámbito laboral.	2	1,09			

Sigue

Tabla 1

Análisis de contenido (continuación)

Categoría	Subcategoría nivel 1	Subcategoría nivel 2	Indicadores	E1	% por indicador	% subc 2 en subc 1	% por subcategoría 1 en categoría	% por categoría
Carrera	Contextos de carrera		15. Alusiones referidas a políticas organizacionales que afectan directamente su trabajo.	3	1,6	24,09 (36,9 % sobre la categoría)		65,19
			16. Presencia/ausencia de oferta laboral relacionada con su perfil.	2	1,09			
			17. Alusiones referidas a la valoración social de la actividad ocupacional que se lleva a cabo.	4	2,2			
			18. Alusiones referidas a premisas que caracterizan el mercado de trabajo en el que se desenvuelve la persona.	25	13,7			
			18b. Alusiones referidas al rol del jefe en el proceso de desarrollo de carrera.	10	5,5			
	Dinámicas de carrera		19. Menciones referidas a rupturas de pasar de un trabajo a otro cambiando de organización.	0	0	3,8 (5,8 sobre la categoría)		
			20. Menciones referidas a rupturas o cambios dentro de una misma organización hacia otros cargos o labores en otras áreas.	6	3,3			
			21. Menciones referidas a rupturas o cambios dentro de la misma organización, el mismo cargo pero con cambios en funciones y responsabilidades.	1	0,5			
	Carrera externa e interna	Externa	22. Alusiones referidas a la presencia de un plan carrera establecido dentro de la organización para la línea o área dentro de la que se ubica su cargo.	8	4,4	4,4	37,3 (57,2 % del total de la categoría)	
		Interna	23. Alusiones referidas a toma de decisiones relacionadas con el mundo del trabajo.	12	6,6	32,9		
			24. Alusiones referidas al interés y la búsqueda, desarrollo y adquisición de conocimientos o habilidades para el desarrollo profesional.	21	11,5			
			25. Alusiones referidas a reflexiones relacionadas consigo misma respecto al mundo del trabajo.	21	11,5			
			26. Alusiones referidas a planes para el futuro respecto al tema trabajo.	6	3,3			
			TOTAL	182	99,41 %	99,41 %	99,41 %	

ocupa el rol sobre este, sus implicaciones y la manifestación de actitudes positivas o no en relación con él.

La segunda subcategoría de identidad es referentes identitarios, que hace mención a todas aquellas alusiones que hace la persona donde se puedan localizar indicios de respuesta a la pregunta ¿quién soy yo?, los cuales pueden o no relacionarse con el trabajo. Estos indicios se representan en adjetivos autorreferidos o indicados que son referidos por otros, o en premisas de vida

por las que la persona ha optado, las cuales se consideran valores o principios que guían su existencia.

La segunda categoría de análisis es carrera, que se refiere a la configuración particular que la persona ha hecho en relación con el trabajo, considerando no solo sus intereses, habilidades y proyecciones, sino también el contexto social en el que se está inmerso. Para esta categoría se establecieron tres subcategorías: contextos de carrera, dinámicas de carrera, y carrera externa e interna. Los contextos de carrera se refieren a todos los aspectos que influyen en la conformación y desarrollo de la carrera que están en el entorno con el que se relaciona el sujeto, pero del cual no tiene control directo y no depende de él. Las dinámicas de carrera se refieren a las rupturas vividas por la persona en relación con el trabajo que le implican cambios o redirecciones del rumbo de la carrera, cambios que se pueden dar en el mismo cargo o actividad laboral en la organización y hacia otros cargos en distintas organizaciones. Por último, la subcategoría carrera externa e interna, se refiere a la fuente de la que parten los planes, decisiones o actividades llevadas a cabo respecto a la carrera. Si es externa, son todos aquellos diseños realizados formalmente desde la organización o la estructura social en relación con el cargo u oficio; y si es interna, se refiere a las opciones adoptadas por el sujeto para construir, según su propia perspectiva y los elementos disponibles en el contexto, su formación y dirección respecto a la carrera.

Se aclara que el uso de esta técnica en particular para el presente escrito es bastante restringido por el espacio disponible y remite exclusivamente al cruce entre tema y frecuencia, que es solo una de las múltiples maneras de ejecutarla.

De acuerdo con la frecuencia de la técnica análisis de contenido, se encontró que el total de alusiones halladas en la entrevista al respecto de las categorías incluidas (identidad y carrera) es de 182. La categoría carrera cuenta con un 65,19 % sobre el total de alusiones y por su parte identidad cuenta con un 34,22 %.

En el caso de la categoría identidad, la subcategoría (nivel 1) que resulta más relevante es la referida a rol que representa 81,1 % de la misma. En la subcategoría rol, las subcategorías (nivel 2) aparecen en el siguiente orden de importancia según la frecuencia: valoración con un 41,08 %, estatus con un 35,3 %, y finalmente *involvement* con un 23,6 %. Dentro de la subcategoría valoración se destaca el indicador "Reporte de pensamientos o juicios favorables o desfa-

vorables al respecto del rol" que tiene un 7,5 % sobre el total de alusiones de toda la entrevista.

En la subcategoría estatus ambos indicadores obtuvieron el mismo número de alusiones. Y en la subcategoría *involvement* se destaca el indicador "Reporte de acciones que den cuenta de la búsqueda o realización del trabajo con alta calidad". Al respecto de la subcategoría referentes identitarios, que conforma la categoría de identidad, se destaca el indicador "Alusiones que den cuenta de aspectos (adjetivos) que caracterizan la persona, tanto proveniente de otros como de sí mismo en el ámbito laboral".

Al respecto de la categoría carrera, se encontró que la subcategoría con mayor porcentaje es la carrera externa e interna con un 37,3 %, donde casi el total de este porcentaje está atribuido a la subcategoría carrera interna (nivel 2). La segunda subcategoría con mayor porcentaje para carrera es contextos de carrera con un 24,1 %; finalmente aparece la subcategoría dinámicas de carrera con un 3,8. Dentro de la subcategoría carrera externa e interna, se destaca claramente la interna, para la que resultan relevantes los indicadores "Alusiones referidas al interés y la búsqueda, desarrollo y adquisición de conocimientos o habilidades para el desarrollo profesional" y "Alusiones referidas a reflexiones relacionadas consigo misma respecto al mundo del trabajo".

Sobre la subcategoría contextos de carrera se destaca el indicador "Alusiones referidas a premisas que caracterizan el mercado de trabajo en el que se desenvuelve la persona". Otro indicador destacado dentro de esta subcategoría es el referido a "Alusiones referidas al rol del jefe en el proceso de desarrollo de carrera", el cual se numeró como 18b por haber emergido durante la codificación del texto.

Finalmente, la subcategoría dinámicas de carrera, pese a contar con el porcentaje más bajo dentro de la categoría, cuenta con un indicador destacado que es "Menciones referidas a rupturas o cambios dentro de una misma organización hacia otros cargos o labores en otras áreas".

Líneas narrativas

Esta técnica, de acuerdo con Spink y Lima (2000), permite ilustrar los posicionamientos identitarios que acontecen a lo largo de una entrevista e implica imponer una linealidad cronológica que no necesariamente está explícita en la narración del entrevistado pero se puede deducir.

Los momentos cronológicos no tienen necesariamente que referirse a fechas, pero deben permitir o evidenciar la secuencialidad de los acontecimientos más relevantes que considere el investigador. Así mismo, para una investigación pueden establecerse los mismos momentos cronológicos o variar si se decide deducirlos de cada entrevista. Para el presente ejercicio se consideraron tres momentos: el pasado, el presente y el futuro asociados a su desarrollo de carrera (ver Cuadro 1), referidos a lo que se ha vivido con el trabajo, lo que se está viviendo, las expectativas que se tienen y qué se espera cumplir o se anhelan en relación con el tema.

En sentido horizontal aparecen las líneas narrativas que representan todas aquellas temáticas que generan repertorios que se pueden identificar en algunos o en todos los momentos cronológicos. En el presente ejercicio, al organizar la información de acuerdo con esta técnica emergieron las siguientes líneas: tipo de actividades en el trabajo, formas de contratación, salario o remuneración, relación con el jefe y su figura, estatus, aprendizajes, referente a identidad, y percepciones sobre el mercado de trabajo.

La línea *tipo de actividades en el trabajo*, se refiere a las funciones realizadas por las personas en sus diferentes cargos, inherentes al rol asignado o que asumen como propios por su posición. *Formas de contratación,* se refiere a las modalidades de contratación, alusiones referidas a estas y las implicaciones que eventualmente traen para las personas que trabajan, por las imposiciones que acarrean. *Salario y remuneración,* compete a las expresiones relacionadas con las ganancias económicas, las expectativas al respecto del tema y el uso que se hace de las mismas. *Relación con el jefe y su figura*, implica todas las referencias hechas en la entrevista respecto al papel que el jefe desempeñó en relación con la construcción de carrera de la persona entrevistada y los aprendizajes respecto a dicha figura que aplican para el trabajo pero que incluso puede trasladarse a otros aspectos de la vida, desde la relación jefe-subordinado. El estatus en este contexto tiene que ver con la percepción de la persona del reconocimiento que los demás le hacen por aspectos destacados de su desempeño y sus cualidades con el trabajo. Así mismo, incluye las autorreferencias de valoración sobre las propia actividad laboral. *Aprendizajes,* es la línea que se refiere al desarrollo, adquisición y consolidación de conocimientos, habilidades y competencias por medio del trabajo y que la persona ha apropiado para sí, que aplica en el contexto de trabajo y por fuera de este, pero que tienen por fuente su relación con el trabajo.

La línea *identidad*, se refiere en esta técnica a menciones que hacen las demás personas y la entrevistada a través de adjetivos que se supone describen los

Cuadro 1
Línea narrativa

	El pasado			El presente	El futuro
Línea	**Estudiante de pregrado**	**Practicante de investigación**	**Asistente de investigación**	**Investigadora inicial**	
Tipo de actividades en el trabajo	Se imaginaba atendiendo pacientes. … No se veía en investigación.	Tareas administrativas-puntuales. … Mucho tiempo frente a un computador leyendo.		Apoyo a otros grupos y otras labores adicionales, según resulten. … Puede hacer lo que le gusta, no sabe si en otros trabajos podría hacerlo	Se imagina formulando y coordinando proyectos de investigación. … Trabajar interdisciplinarmente
Formas de contratación			Contrato tiempo completo		No tiene claridad si estaría dispuesta a trabajar exclusivamente para una sola organización y un solo cargo, por crecimiento personal y profesional … Las ofertas siempre presentan la misma dificultad, un contrato por servicios, o a corto plazo. … Si la institución no ofrece unas condiciones favorables decidirá buscar otra organización para trabajar. … En febrero va a encontrarse en incertidumbre porque termina el periodo como investigadora inicial.
Salario o manutención	Se imaginaba un buen salario al graduarse, no se imaginaba que "fuera tan duro" afuera.		Condiciones desfavorables de la institución frente a la investigación. …	Su sueldo es el entregado por la beca de investigadora inicial de la institución pública. … Con lo que gana no alcanza para ahorrar para estudiar un postgrado. … Sostiene económicamente todo su hogar, su madre con quien vive no labora. … De vez en cuando puede "darme mis gusticos"	Buscar una beca con manutención para sostener a su madre y si misma, y cumplir con sus obligaciones económicas.

Sigue

Cuadro 1
Línea narrativa (continuación)

	El pasado			El presente	El futuro
Línea	**Estudiante de pregrado**	**Practicante de investigación**	**Asistente de investigación**	**Investigadora inicial**	
Relación con el jefe y su figura		Formación y retroalimentación por parte del líder.	Recibir retroalimentación abiertamente le permitió crecer. Su jefe le retaba para progresar. … Aprendió de su jefe a ser estratégica.		
Estatus			Confiaron en ella y la pusieron a hacer cosas que los demás no le creían capaz pero lo hizo mejor de lo esperado.	Es recomendada a otros por su trabajo. … Marcación de la distancia entre los asistentes y los docentes "allá están los asistentes, acá arriba estamos nosotros los docentes" al referirse a los docentes.	
Aprendizajes		"Palo" de los jurados ante sus artículos, errores importantes, para corregir.	Mantenerse en el mercado depende de qué tanto se produce, "qué tanto produces, qué tantos beneficios tienes".	Proceso formativo (escritura, estructuración de ideas, relación con personas de mayor nivel de formación, manejo de grupos, habilidades de intervención, toma de decisiones, establecer prioridades, planteamiento de proyectos, manejo de sistemas de información).	Los conocimientos y habilidades que tiene puede ponerlos en uso en otra parte.
Referente a identidad	"Mirada adolescente" –inmediatez de las cosas– pendiente de lo que tiene en el presente sin pensar en el futuro, y sin planear lo económico para sostener su hogar.			Los demás la perciben como más madura, y ella lo relaciona con la responsabilidad de sostener económicamente su casa y su mamá.	

Sigue

Cuadro 1

Línea narrativa (continuación)

	El pasado			El presente	El futuro
Línea	**Estudiante de pregrado**	**Practicante de investigación**	**Asistente de investigación**	**Investigadora inicial**	
Percepciones sobe el mercado de trabajo		Sus compañeros pensaban que era aburrida su práctica por ser de investigación	"no me imaginé que eran tantos, que tantos hacíamos lo mismo". … Decidió lanzarse a otras oportunidades en que la recomendaran, porque en el trabajo hay que lanzarse.	"Personas van, personas vienen (alta rotación), ¿qué tanto le importo al grupo con el que trabajo?" … Sus compañeras (la mayoría) no están ubicadas laboralmente, y hacen trabajos que no les gustan, no pueden crear y no crecen, son pocos. … "El escenario de trabajo suena triste". … Da miedo estar afuera porque los trabajos pueden ser muy poco interesantes, y repetitivos. … Aunque cree que necesita mejorar sus condiciones, cuando se compara con otros llega a pensar que "está bien". … Puede publicar sobre lo que le gusta, darse a conocer.	Otros trabajos podrían no proporcionar espacios de crecimiento y creatividad.

aspectos que caracterizan la participante, los cuales pueden o no ser referentes al tema trabajo.

Finalmente, las percepciones sobre el mercado de trabajo son todas aquellas referencias que la participante hace sobre el funcionamiento del mercado de trabajo, sus restricciones, sus reglas (explícitas e implícitas), y la forma en que alguien se debe relacionar con este para mantenerse inserto en él.

De acuerdo con la técnica línea narrativa, se observa que las expectativas asumidas en el pasado durante la formación del pregrado, no son coincidentes con lo acontecido ni como practicante, ni como profesional que trabaja en investi-

gación. Los tipos de actividades en el trabajo migran de labores administrativas estrictamente a labores que implican mayor elaboración conceptual, reflexión y esfuerzo mental para conseguir los objetivos buscados.

Las formas de contratación muestran un cambio entre pasar de contar con contrato a tiempo completo y ser patrocinada por una institución, a no tener claridad sobre este aspecto en el futuro, además por considerar que una contratación tipo empleo en otra organización que exija exclusividad, podría ser una obstrucción al desarrollo personal y profesional. Al respecto de salario y manutención, en los distintos momentos se evidencia una transición de esperar un salario considerado como bueno por realizar bien el trabajo que pensó iba a hacer, hasta estar desarrollando estrategias para mantenerse económicamente sin depender de una organización, ni un empleo en particular. Se manifiesta cómo las condiciones de la organización para la que ha trabajado son consideradas desfavorables en relación con sus ingresos y las necesidades económicas que esta persona presenta.

Sobre la relación con el jefe y su figura, esta línea se identifica concretamente en el pasado al resaltar lo que dicha relación le permitió aprender por medio de los retos y por haberse interesado por su formación. Al respecto del estatus, se identifican dos elementos: en primer lugar, el reconocimiento que recibe de otros por delegar en ella responsabilidades que en principio parecieron retadoras; en segundo lugar, se refiere a la diferencia que percibe entre su rol y el de los docentes, donde hay una diferencia jerárquica que implica que estos últimos están encima de los asistentes y jóvenes investigadores.

La línea de aprendizaje, por su parte, tiene presencia en cuatro de los cinco momentos, los cuales se refieren a distintos elementos como el trabajo investigativo sobre su maduración en el proceso de escritura, competencias técnicas de su profesión como la intervención individual y grupal y otro tipo de competencias y habilidades como el pensamientos analítico, jerarquizado, toma decisiones, establecimiento de prioridades, entre otros. Se destaca que hacia futuro la participante (para el caso de la entrevistada) considera que puede poner en uso todos sus conocimientos y capacidades.

Al respecto de la línea referente a identidad, se encuentra la mención a un cambio sobre las características personales o que son identificadas por sí misma y por los demás, pasando de contar con lo que llama una “mirada adolescente”, que implica no planear y pensar a corto plazo, a ser percibida como una persona más madura y responsable por parte de familiares. Finalmente, las percepcio-

nes sobre el mercado de trabajo muestran una ruptura entre lo esperado y lo vivido desde su propia experiencia, en la cual se pasa de pensar un campo de trabajo con mayor oferta, en el que no es necesario movilizarse mucho para lograr objetivos laborales, a pensar que hay que lanzarse, que las personas rotan dentro de los trabajos, que no hay estabilidad –asunto que considera como algo común tomando como referentes sus compañeros, quienes no cuentan con trabajo actualmente– y que otros trabajos distintos al suyo no necesariamente le permitirían los espacios de crecimiento individual y creatividad.

Mapa de asociación de ideas

La técnica de los mapas de asociación de ideas, de acuerdo con Spink y Lima (2000), permite visualizar la información y a su vez facilita la interpretación para el investigador y visibiliza la coherencia de esta interpretación a partir de la clasificación en categorías, a través de la secuencia del texto literal de como fue transcrito en la entrevista. De esta manera, el lector puede ver la narrativa del entrevistado y comprender a su vez la manera como el investigador está llevando a cabo su clasificación. Para efectos de esta técnica, se tomó la categoría identidad (Cuadro 2). Se incluye la casilla otros no clasificados con el fin de que el lector pueda seguir la secuencia de la entrevista a pesar que algunos trechos no se clasifiquen dentro de las dimensiones analizadas. Por la extensión que implica el uso de la técnica, solo se presenta una parte del ejercicio; sin embargo, la presentación de resultados siguiente equivale a todo el contexto.

De acuerdo con el mapa de asociación de ideas, se encuentra que hay varias referencias a estatus relacionadas con lo logrado por la entrevistada a través de su experiencia laboral. Así mismo, aparece que las expectativas referidas al rol del psicólogo esperadas por ella posteriores a su graduación no se cumplieron: las funciones, el estatus, la competencia con otros colegas y el nivel salarial, que está por debajo de lo que había esperado para sí. El *involvement* por su parte, se encuentra relacionado con la actividad de investigar más que con la realización de un cargo como tal, donde además las labores administrativas, son consideradas como desagradables. El *involvement* se sostiene desde las oportunidades de aprendizaje y de desarrollo que la entrevistada percibe por el tipo de trabajo en el que se encuentra, donde se privilegia el crear desde el conocimiento científico elementos conceptuales y aplicados del conocimiento de la psicología.

Cuadro 2
Mapa de asociación de ideas

Rol			Referentes identitarios	Otra información sin clasificar
Involvement	**Estatus**	**Valoración**		
"…entonces ahí era donde se despertaba ese interés y esa motivación, porque quiero formarme, porque me gusta lo que hago, en el momento, a mí no me gusta lo administrativo, lo hacía porque me tocaba, pero lo que tenía que ver con investigación, yo me ponías las pilas, las pilas es producir, publicar, estar pendiente de las convocatorias, desarrollar la propuesta, si ya tenía esas habilidades por qué no ponerlas en práctica (...) y poder decir, es que esto a mí no me lo montó nadie, yo lo hice, entonces, estar haciendo estos proyectos, yo hice este proyecto con mucha emoción.				
				que alguien sepa que termina en febrero, y no sé si sigo o no sigo aquí, a mí este mismo proyecto me llevó a que, bueno (...) si yo quiero un doctorado que sea sobre lo que estoy trabajando en este momento...
		Yo en este momento estoy contenta, no sé qué vaya a pasar con el futuro laboral, más adelante... de verdad pienso que tengo muchas herramientas que no voy tampoco a decir, bueno es que solo las puedo poner en esta institución, sino que ya puedo ponerlas en otra parte, pienso que ya que digamos mi trabajo no me lo permitiera no me diera esa oportunidad yo sé que lo puedo poner en otras partes		

Sigue

Cuadro 2

Mapa de asociación de ideas (continuación)

Rol			Referentes identitarios	Otra información sin clasificar
Involvement	Estatus	Valoración		
				C: de pronto me angustia, no hay qué decir, ay, quién sabe qué me quedé haciendo,
	yo pienso que soy muy buena, y soy muy buena en la medida que tengo el reconocimiento de otros y te necesitan, me piden, mira, me gustaría que me apoyen en este proceso, y digo ah, de pronto eso que tengo le gusta a la gente…"			

Se evidencia una fluctuación entre la necesidad de buscar horizontes de trabajo más estables y rentables y el reconocimiento y recordatorio de las capacidades y conocimientos desarrollados hasta ahora en investigación sobre los que tiene sentido seguir trabajando. Se fluctúa así mismo, entre las razones que lo motivan a retirarse y las valoraciones positivas que hace del trabajo que realiza, desde las ganancias psicológicas como la autonomía, considerando que lo económico no es un factor que crea como favorable en este momento, hasta el reconocimiento social por parte de familia, amigos y conocidos que recibe. El *involvement* se relaciona de acuerdo con la técnica, con los argumentos que lo llevan a sostenerse en el trabajo de la investigación, pese al contexto de incertidumbre y considerado poco favorable laboralmente.

Finalmente, los referentes identitarios se encuentran en gran medida relacionados y construidos desde el tema trabajo, donde se hacen explícitos adjetivos atribuidos y asumidos como el orden, la sencillez, entre otros, que aparecen o nacen del marco de la actividad investigativa particularmente más que de otras dimensiones de la vida distintas a este.

Algunas reflexiones finales

El uso de técnicas de análisis cualitativo implica un despliegue de análisis en múltiples direcciones que le dan al investigador una riqueza amplia en la forma de mirar una misma realidad. Dicho uso representa, así mismo, reconocer la

posibilidad de abordar la investigación desde otro paradigma donde se parte de la premisa que la realidad es construida en la interacción de los sujetos, por lo que tiene gran pertinencia permitirse cruzar técnicas y perder la preocupación porque estas lleguen a lugares distintos y no procuren la validación desde una perspectiva clásica, porque además no forma parte de su agenda de intereses.

Igualmente, al considerar el trasfondo epistemológico que sostiene las técnicas, se hace necesario revisar las categorías o conceptos desde los cuales está trabajando el investigador con el fin de buscar la coherencia entre los conceptos y las técnicas, dado que es poco favorable pensar categorías fijas, prediseñadas y que partan de la noción de realidad como asunto externo al ser humano y analizadas con técnicas sobre las cuales, a su vez, se están creando realidades o, como plantean Spink y Frezza (2000), sentidos. Las técnicas son a su vez, formas de sistematización de información e interpretación del investigador sobre su propósito de estudio, es decir, el análisis empieza desde la misma interacción en la entrevista, la organización de la información a través de las técnicas y la explicitación de los argumentos del investigador para interpretar dicha temática.

Sobre el objetivo de la investigación que sirvió de foco para el presente ejercicio surgen varias reflexiones. Se considera relevante continuar explorando desde una perspectiva construccionista el concepto de identidad o de identidades, ya que en alguna medida pareciera que los elementos considerados siguen partiendo de una noción esencialista que no necesariamente es la más apropiada si se consideran las características del actual mercado de trabajo. Así mismo, sobre el constructo trayectoria es necesario identificar literatura que permita profundizar en la reflexión conceptual más allá de las clasificaciones y desarrollar en profundidad un foco que puede ser el escogido para el presente ejercicio, desde la psicología social, desde un enfoque dialéctico.

Sobre el caso de la entrevistada se puede pensar que los sujetos que hacen parte del mercado de trabajo actualmente se ven expuestos a múltiples tensiones que implica la lucha entre los anhelos y expectativas relacionadas con la estabilidad y predictibilidad del mercado y los intereses por el crecimiento personal y profesional que no necesariamente está dado en una lógica clásica de carrera amarrada a una organización, de manera lineal y organizada.

Lo anterior se mezcla con el choque entre las expectativas de lo esperado antes del ingreso al mercado de trabajo y las experiencias vividas, en las cuales se encuentra la concepción de que el mercado de trabajo es impredecible, difícil, saturado y que quien quiera formar parte de él o mantenerse vigente debe

disponerse a tener una actitud de apertura, cambio y riesgo, como lo plantea la entrevistada, al respecto de que en el actual mercado de trabajo "hay que lanzarse". Así mismo, se hizo evidente una transición rápida por parte de la entrevistada de una expectativa de contar con un apoyo desde la organización para el desarrollo profesional y el sostenimiento económico, a la necesidad de autogestión de los recursos y el trabajo, probablemente para reducir la angustia que causa el que el futuro laboral esté por fuera del control del propio individuo, además con la alta probabilidad que la organización finalmente no promueva su permanencia y favorezca sus ingresos. Lo anterior se relaciona con la tendencia a la responsabilización del sujeto al respecto de su inserción y permanencia en el mercado de trabajo, como muestra la literatura especializada.

Pese a lo anterior, en el caso de la entrevista analizada, el paso a una lógica más fluida y flexible respecto a las relaciones de trabajo que implican el multiempleo (en este caso principalmente al interior de una organización), no necesariamente se da por convicción, sino por la necesidad de controlar medianamente la incertidumbre que las organizaciones ya no subsanan y por suplir necesidades muy concretas y reales para el sujeto que van desde el orden de lo biológico hasta lo social. Los discursos emergentes sobre el autoempleo, el emprendimiento, la empleabilidad entre otros, naturalizan y premian (socialmente) el sujeto para que se abra y busque otras formas de relacionarse con el mundo del trabajo, sin embargo –y para el presente caso– resulta relevante preguntarse si implícitamente sigue existiendo el anhelo de lo estable y las relaciones multiempleo, y la apertura y flexibilidad sean más un asunto de supervivencia que un proyecto de carrera que se articule a la identidad del sujeto y a su proyecto de vida.

Bibliografía

– AGUIRRE, R. (2003). Trabajo no remunerado y uso del tiempo: fundamentos conceptuales y avances empíricos. *La encuesta, Montevideo* 2003. Unidad mujer y desarrollo de CEPAL: reunión de expertos sobre pobreza y género, CEPAL-OIT, 1, 1-26.

– BARDÍN, L. (1986). *Análise de conteúdo.* Portugal: Editora Persona.

– BAUMAN, Z. (2001). *La sociedad individualizada*. Madrid: Cátedra.

– CASTEL, R. (2000). As transformações da questão social. En: R. Castel; L.E. Wanderley y M. Belfiore-Wanderley. *Desigualdade e a questão social* (Edts. Segunda edición). São Paulo: Educ.

- GARCÍA, M., GUTIÉRREZ, K. y SEPÚLVEDA, M. (2006). El trabajo informal en los jóvenes. Sector Avenida Oriental con La Playa. En: J.C. Ceballos (Ed.), *Juventud y formas de habitar,* 1-34. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- GARCÍA, G. y MARUSIC, A. (2001). XIV *Concurso de Monografías CIAT/ AEAT/ IEF.* Economía informal y tributación. Buenos Aires: AFIP.
- GOFFMAN, E. (1959). *The presentation of self in everyday life.* Nueva York: Anchor books.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la investigación.* Cuarta Edición. México D.F. : Mc Graw-Hill.
- KALLINIKOS, J. (2003). Work, human agency and organizational forms: an anatomy of fragmentation. *Organization studies*. 24 (4), 595-618.
- MEAD, G. H. (1934). *Mind, self and society: from the standpoint of a social behaviorist.* Chicago: U. of Chicago Press.
- OFFE, C. (1992). *La sociedad del trabajo.* Madrid: Alianza Editorial.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2006). *Cambios en el mundo del trabajo. Conferencia internacional del trabajo 95a reunión, informe I.* Ginebra. Recuperado el 10 de octubre de 2008 de: http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-i-c.pdf
- POLANÍA, J. (2011). *Relación entre la identidad social y el rol ocupacional en adultos jóvenes e intermedios*. Trabajo de grado. Carrera de psicología. Pontificia Universidad Javeriana de Cali.
- RENTERÍA, E. y ENRÍQUEZ, A. (2006). ¿Usted mismo S.A.? O el posicionamiento profesional en el mercado del trabajo: reflexiones desde el marketing y el comportamiento del consumidor. *Psicología desde el Caribe*, 18, 139-160.
- RIBEIRO, M. A. (2009a). *Psicologia e gestão de pessoas: reflexões críticas e temas afins (ética, competência e carreira)*. São Paulo: Vetor.
- _____ (2009b). A trajetória da carreira como construção teórico-prática e a proposta dialética da carreira psicossocial. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12 (2), 203-216.
- _____ (s.f.). *O estado da arte das novas formas da estruturação da carrera na contemporaneidade.* Documento proporcionado por docente en Seminario de reflexiones teórica, doctorado en psicología, Universidad del Valle, Cali-Colombia 2010.

– RYAN, G y BERNARD, R. (2000). Data management and análisis methods. En: Denzin, N. y Lincoln, Y. (Eds), *Handbook of qualitative research, second edition*, 769-802. California: Sage.

– SCHEIBE, K. (1995). *Self studies. The psychology of self and identity*. London: Preager.

– SPINK, M. y FREZZA, R. (2000). Práticas discursivas e produção de sentidos: a perspectiva da psicologia social. Em: Spink, M. (Ed), *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano. Aproximações técnicas e metolológicas*, 17-40. São Paulo: Cortez Editora.

– SPINK, M.y LIMA, H. (2000). Rigor e visibilidade: a explicitação dos passos da interpretação. Em M. Spink, M. (Ed), *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano. Aproximações técnicas e metolológicas*, 93-122. São Paulo: Cortez Editora.

Diseño y validación de un instrumento para describir la empleabilidad de los egresados de una institución de educación superior*

María Constanza Aguilar y Elizabeth Arisméndez
Universidad Santo Tomás

Actualmente, el mercado laboral demanda personal calificado y competente, capaz de adaptarse a los constantes cambios que enfrentan las diferentes organizaciones, como consecuencia de la globalización (Rentería, 2005; Gamboa, García, Ripoll y Peiró, 2007). De acuerdo con un estudio realizado por el Servicio Nacional de Aprendizaje Sena (2003) en Colombia, la globalización de la economía, aunada a las innovaciones científicas y tecnológicas, ha generado no solo relaciones distintas en la producción y distribución de bienes y servicios sino nuevas exigencias a las empresas que aspiran a participar en el mercado internacional, cada día más competitivo.

Todos estos cambios han sucitado modificaciones en el perfil del trabajador, el contenido de las ocupaciones, las formas de trabajo, las estructuras de las organizaciones y como se afirmó, al mercado laboral. Así, las nuevas tendencias

* Este documento es un avance del proyecto institucional *Empleabilidad e inserción laboral*, Facultad de Psicología, Universidad Santo Tomás, Colombia.

del mercado laboral exigen profesionales altamente capacitados, con formación apropiada de acuerdo con las necesidades del sector empresarial, competentes en un mundo de pocas demandas, pero a su vez mucha fuerza de trabajo.

> *Frente a la reinstitucionalización del trabajo por fuerza del proceso de globalización que fragmenta las empresas y debilita el vínculo del empleo, el término de empleabilidad ha sido utilizado como recurso para expresar la relación entre la competitividad en el mercado de trabajo y las condiciones presentadas por los individuos* (Rentería y Malvezzi, 2008, p. 320).

Dentro de este marco, la formación impartida por las instituciones de educación superior es un factor importante en el proceso. Estas tienen la responsabilidad de formar profesionales competentes, creativos, con conocimientos innovadores y con la responsabilidad de contribuir al desarrollo y posicionamiento del sector empresarial en los más altos niveles de competitividad. En palabras de Ruiz, Jaraba y Romero (2005), el papel clave que debe cumplir la universidad como productora del conocimiento y formadora del talento humano, está en promover la competitividad y garantizar la movilidad e inserción del individuo en el mercado laboral.

Este trabajo tiene el propósito de presentar avances sobre la construcción de un instrumento que brinde la posibilidad de obtener información en relación con la empleabilidad de los profesionales egresados, conocer qué tan calificados y competentes son y qué tanto de la formación impartida por una institución superior se ajusta a las demandas y exigencias del mercado laboral. Se espera, en el futuro, que la aplicación posterior de este instrumento genere pautas o acciones de mejora, si se requieren dado el caso, en los planes de estudios de los diferentes programas de pregrado y postgrado, conforme a las necesidades del sector laboral. La red Gradua2 (2006) señala que por lo general las encuestas de egresados profesionales se diseñan para contribuir a las explicaciones causales sobre la pertinencia de las condiciones de estudio, los servicios ofrecidos por las universidades y sobre el desempeño de los egresados en el mercado laboral.

La educación superior debe garantizar una formación profesional acorde con las demandas del mercado laboral, satisfacer las expectativas de aquellos que egresan de los estudios con el deseo de ser empleables, al igual que demostrar a la sociedad que las universidades cumplen con sus objetivos y principios en los procesos de enseñanza.

La calidad de la educación superior en Colombia ha sido preocupación del Estado, no solo con el fin de regular a las instituciones, sino también de garantizar

el servicio que ofrecen a las personas que ingresan a programas académicos para obtener mayores posibilidades de inserción y permanencia en el contexto laboral. Frente a esto el Gobierno colombiano creó la Ley 789 de 2002, conocida como la ley de "empleabilidad y protección social," con el principio de garantizar igualdad entre los colombianos y generar mayor empleo.

Historia de la empleabilidad

La empleabilidad se ha entendido como la capacidad de movilidad, permanencia y respuesta de adaptación a las exigencias del mercado laboral. El término no existe en la lengua castellana y proviene de la palabra inglesa *employability*, la cual se deriva de *employ* que significa empleo y *hability* que traduce habilidad, y unidas forman la palabra *employability* (Campos, 2003). El significado casi literal que se le otorga a esta palabra es: "habilidad para obtener o conservar un empleo". Una implicación secundaria de la misma es: "la capacidad demostrada en el mercado para evitar el desempleo" (Campos, 2000, p. 3).

Al inicio, cuando el mercado laboral no presentaba esta sobreoferta de fuerza de trabajo, la empleabilidad era abordada básicamente por administradores y psicólogos industriales en la fase de selección de personal, lo cual significó que estuviera limitada en este contexto únicamente para el proceso de contratación. A este momento y espacio limitado del mercado de trabajo algunos estudiosos del tema lo han llamado "el puerto de entrada" (Campos, 2000).

En la década de los cincuenta, la empleabilidad fue usada para hacer referencia a la posición de las personas desfavorecidas en el mercado de trabajo, como lo fue la población discapacitada, pues la situación de estos individuos en la sociedad era limitada. Posteriormente, se comenzó a analizar de manera global el potencial de un individuo para acceder a un empleo y permanecer en él (Formichella y London, 2005).

Para los años sesenta, en Francia se ubica la noción de "empleabilidad fluida", la cual enfatiza la velocidad con que un grupo de desempleados encuentra trabajo. La medición se hace en función de proporciones por grupos sociales, como son los empleables y no empleables, por la relación de las tasas de desempleo en el mercado de trabajo y por la consideración de las desventajas grupales o individuales de las personas que están o no en el mercado de trabajo (Gazier, 2001; Rentería y Malvezzi, 2008).

En los años sesenta se centró cada vez más la atención en personas profesionales, principalmente en los conocimientos y aspectos de capacitación; las actitudes

cobraron mayor reconocimiento (Grip, Loo y Sanders, 1999). Los países industrializados y las empresas así como los investigadores, se dieron cuenta de que las competencias profesionales no son suficientes para mantener su atractivo en el mercado laboral, por tal razón se reconoció la importancia de que fueran transferibles lo cual permite que conserven su valor en diferentes situaciones de empleo.

Bridges (1990), citado por Rentería y Malvezzi (2008), afirma que en la década de los ochenta hubo una disminución en ofertas de empleo, lo que implicó un difícil acceso a los circuitos de la economía y llevó a la perdida en la calidad de vida de las personas; frente a estos motivos la empleabilidad es abordada como pretexto para afrontar la crisis del mercado laboral en ese momento. Forrier y Sels (2003) señalan que la empleabilidad fue considerada como el medio para lograr la flexibilidad dentro de las organizaciones. Esta no siguió siendo valorada como un instrumento del mercado de trabajo, sino como un instrumento de recursos humanos para optimizar el desarrollo de la planta laboral dentro de las compañías. Estos argumentos demuestran que los estudios sobre empleabilidad no solo fueron analizados con base en el individuo, sino que además se abordaron a partir del contexto y sus características.

En los noventa la empleabilidad se vio como un constructo de cuatro elementos, que influye en las posibilidades de que alguien llegue a una posición en el mercado laboral. Estos son: cualidades individuales (relacional, motivacional); habilidades en ocupaciones específicas; situación del mercado de trabajo; y empleadores, gobierno y las políticas de formación. Es así como la empleabilidad se convierte en una responsabilidad compartida por el Gobierno, la empresa y el trabajador (Grip *et al.,* 1999).

Es claro que la empleabilidad ha sido analizada de distintas formas a lo largo de los años, ya que respondía a las necesidades del mercado laboral en determinados momentos y espacios. Aunque de manera global, se puede afirmar que la empleabilidad surgió como una alternativa de solución a las problemáticas en materia de desempleo y a los escasos niveles de formación profesional que tenía la población económicamente activa, para suplir las necesidades del mercado de trabajo, observándose que a lo largo de los años hay una responsabilidad de parte del sector empresarial, el Gobierno y el individuo por combatir las crisis del desempleo.

En el caso del sector empresarial y gubernamental, ellos dirigían sus acciones hacia la implementación de estrategias que contribuyeran al desarrollo de las

personas en relación con las competencias, habilidades y conocimientos que abrieran paso a la inserción laboral. Por otro lado, en el individuo recayó la responsabilidad de ser partícipe en los programas de formación que potenciaran y enriquecieran su capital humano.

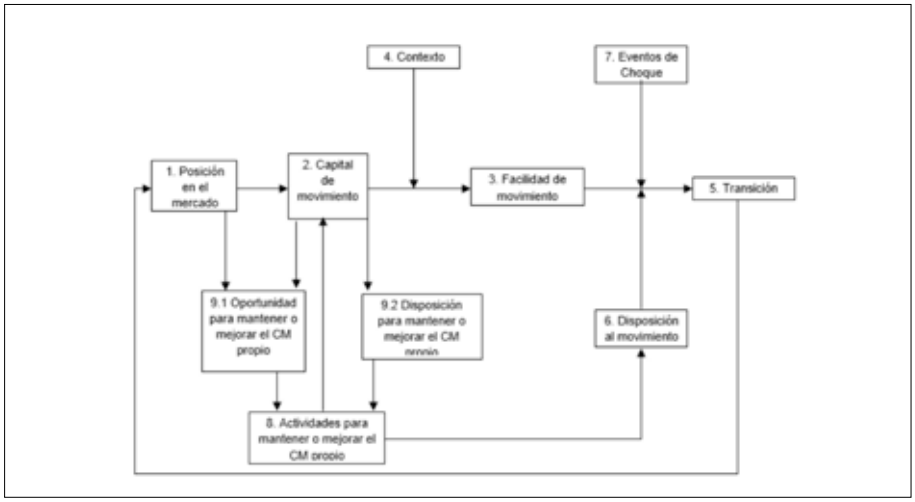
El proceso de empleabilidad: un modelo conceptual (Forrier y Sels)

Forrier y Sels (2003) afirman que la empleabilidad depende del tiempo y del espacio y no solo de las capacidades y la voluntad de la persona. Por tal razón, la empleabilidad es una combinación de diversos componentes y está sujeta a los constantes cambios que se viven en el mercado laboral. Los autores proponen un modelo no estrictamente causal en el que cada ingreso produce siempre el mismo resultado. El modelo señala cuáles factores afectan las oportunidades individuales de un empleo en el mercado laboral interno y externo, y cómo influyen en la empleabilidad de la persona (Gráfico 1).

Posición en el mercado laboral

Es el punto de partida del modelo y hace referencia a un amplio rango de formas: empleado, desempleado, estudiante, inactivo. Conocer la posición actual de una persona en el mercado laboral es importante por las siguientes razones:

Gráfico 1
El proceso de empleabilidad



– Ofrece una idea de las oportunidades que un individuo tiene en el mercado laboral.

– Es el punto de referencia para la evaluación de futuras transiciones en el mercado laboral. Puede influir en las oportunidades futuras para la obtención de un empleo.

Capital de movimiento

Son las características y competencias del individuo que influyen en las oportunidades de movilidad en el mercado laboral. Este factor está compuesto por las siguientes dimensiones:

– *Habilidad*: es la capacidad o talento aprendido y desarrollado, que se adquiere para aplicar algún tipo de conocimiento (Longo, 1999). Forrier y Sels (2003), señalan que esta dimensión es difícil de identificar y medir con precisión, por lo tanto se usan otros indicadores para medir la habilidad de una persona.

– *Señales*: son características o actividades individuales que otorgan información acerca de las capacidades del individuo, tales como:

  Historia de carrera: en las investigaciones sobre empleabilidad, este indicador incluye el período promedio laborado en cada trabajo, años en una compañía o años pasados en el trabajo actual.

  Historia de formación: otorga una imagen de cuáles actividades ha realizado una persona en el pasado para mantener o potenciar su capital de movimiento. En este indicador algunas investigaciones afirman que una formación más larga y el contenido de la misma puede tener un efecto más favorable en el capital de movimiento.

  Características biográficas: los empleadores pueden seleccionar o rechazar gente, basados en características individuales o de grupo como edad, sexo y situación de familiar.

– *Capacidades de comportamiento*: Hoyt (1978), citado por Forrier y Sels (2003), las define como competencias transferibles. Por su parte, Corpoeducación y el Ministerio de Educación Nacional (2003), señalan que estas se aplican en cualquier ambiente donde exista una organización productiva (la familia, la comunidad, la empresa). También se incluyen otros ejemplos de capacidades comportamentales, entre las que se encuentran necesidad de crecimiento

y apertura de experiencias. La mayoría de estas capacidades son medidas con base en las percepciones de un individuo.

– *Autoeficacia*: algunas investigaciones estudian capacidades técnicas como comportamentales por medio de la percepción del individuo. Es así como se hace referencia a la autoeficacia, que significa la confianza del individuo en sus posibilidades de llevar a cabo ciertas tareas o comportamientos con éxito. En el contexto de la empleabilidad se estudia: autoeficacia de carrera o autoeficacia laboral.

– *Comportamiento del mercado laboral*: Boom y Metselaar (2001), citados por Forrier y Sels (2003), miden el comportamiento del mercado laboral interno (dentro de la organización) y externo (fuera de la organización), a partir de los conocimiento del sujeto acerca de cuáles ofertas considera dentro de su empleador, ya sea actual o con otro empleador.

– *Expectativa de carrera*: Van Dam (1999), citado por Forrier y Sels (2003), comprende las expectativas de carrera como variables conectoras entre "apertura a la experiencia" y "orientación de empleabilidad"; es decir, lo que el sujeto espera alcanzar y desempeñar profesionalmente.

Facilidad de movimiento percibido

March y Simon (1958), citados en Forrier y Sels (2003) consideran que es la percepción individual de las alternativas disponibles en el mercado laboral interno o externo.

Contexto

Son las posibilidades de trabajo que demandan el mercado laboral y las organizaciones.

Transición

Nueva posición en el mercado laboral. Las investigaciones sobre empleabilidad han dado relevancia a este factor, ya que son descritas como las oportunidades de empleo en el futuro. Es así como se hace referencia a unos indicadores que pueden ayudar a describir con mayor claridad este factor.

– *Trabajo*: un primer grupo de investigadores considera cada transición entre un trabajo hacia otros, como un indicador de empleabilidad. Dentro de esta definición la calidad del empleo no es relevante, incluso aquellos que

no han alcanzado la plenitud de sus carreras son considerados empleables mientras tengan un empleo.

– *Trabajo decente*: un segundo grupo de investigadores tiene en cuenta la calidad del trabajo. Alguien que es empleable no solo encuentra un trabajo, sino que además este es satisfactorio o decente. De acuerdo con Ermida (2001), el trabajo decente se caracteriza por ser un trabajo productivo, con protección de derechos e ingresos adecuados.

– *Trabajo satisfactorio*: son empleos que llenan las expectativas del sujeto.

Disposición para moverse

Es la capacidad de aceptar las transiciones laborales en el mercado interno o externo, dejar de trabajar o comenzar a estudiar.

Eventos de choque

Son eventos que dirigen a un individuo a tomar decisiones o juzgamientos acerca de quedarse o cambiar de empleo. La percepción de estos eventos puede ser negativa, positiva o neutral.

Actividades que potencian el capital de movimiento de alguien

Son aquellas tareas o actividades de formación académica que enriquecen y aumentan el capital de movimiento de la persona (habilidades, competencias).

Oportunidades y disposición para mantener y potenciar el capital de movimiento de alguien

Boom y Metselaar (2001), citados por Forrier y Sels (2003), ubican en el empleado la responsabilidad de hacer parte de las actividades de formación que potencien su capital de movimiento. Sin embargo, otras investigaciones no otorgan la responsabilidad completa al individuo, sino que analizan las oportunidades ofrecidas por el empleador u otras instituciones del mercado laboral, que ayudan a incrementar la empleabilidad de las personas.

A partir de la propuesta de Forrier y Sel (2003) sobre la empleabilidad como un proceso, Aguilar, Corredor y Prias (2008) plantean la siguiente descripción del modelo sobre el cual se diseña el instrumento para el presente trabajo. Estos autores proponen que la empleabilidad es una combinación de factores personales y contextuales que influyen en el ingreso o permanencia en el sector

laboral. De acuerdo con estos dos modelos, analizaremos si las características individuales como la formación académica o profesional, son condiciones determinantes para la empleabilidad. El modelo de Forrier y Sels (2003) da indicios de diversos componentes que existen en el mercado laboral interno y externo que pueden influir en las oportunidades laborales, lo cual significa que a medida que evoluciona dicho contexto, dependerá así mismo la empleabilidad, es decir, está sujeta al tiempo y el espacio (Cuadro 1).

Relación de la empleabilidad con la psicología del trabajo y las organizaciones

Rentería y Enríquez (2006) afirman que "la empleabilidad profesional ya no está ligada a una organización, en la cual se es seleccionado para desarrollar una carrera hasta la jubilación. La empleabilidad es una carrera de rupturas constantes, de negociaciones, de estar preparado para lo inesperado" (p. 8).

Las organizaciones actuales se mueven en un mundo de constantes cambios, que afectan de manera directa la estructura del trabajo y por consiguiente inestabilizan la seguridad laboral. Alarcón (2007) sustenta que la naturaleza del trabajo no es ajena al proceso de cambio que viven las organizaciones. El trabajo se ve afectado por cambios como la reducción del número de empleados, incremento en la flexibilidad laboral, urgencia por los cambios, mayor diversidad, externalización de servicios e incremento de la temporalidad.

En este orden de ideas, la responsabilidad de las empresas y los gestores del talento humano está en promover el desarrollo de la empleabilidad a través de la formación continua y programas de capacitación que contribuyan al enriquecimiento progresivo del capital humano del trabajador. El empleador, al ofrecer al empleado oportunidades de crecimiento a través del aprendizaje, recibirá del empleado los beneficios de su conocimiento quien los aplicará a los procesos de gestión y así mismo apoyar al posicionamiento de la organización hacia los más altos niveles competitividad. De acuerdo con lo anterior, dada las condiciones que presentan las organizaciones y el trabajo como consecuencia de las transformaciones que caracterizan en la actualidad al mercado laboral, infortunadamente no hay garantías que respalden la seguridad y la calidad de vida de las personas dentro de las empresas.

Hablar hoy en día de seguridad laboral y desarrollo profesional no es posible. Como ya se ha mencionado, los cambios en las organizaciones han generado incertidumbre, debilitado así las expectativas que depositan las personas en

Cuadro 1
Dimensiones Forrier y Sels (2003)

Posición en el mercado laboral	Posición jerárquica		
	Duración de empleo		
	Contrato		
	Salario		
	Tipo: empleado, desempleado, estudiante		
Capital de movimiento	Habilidades	Señales	Historia de carrera
			Historia de formación
			Características biográficas
		Capacidades de comportamientos	Competencias
	Autoeficacia		
	Comportamiento del mercado laboral		
	Expectativas y motivación		
Facilidad de movimiento percibido	Percepción individual de las alternativas internas y externas disponibles		
Contexto	Características externas del mercado laboral		
	Mecanismo de selección		
	Demanda de las empresas		
	Crecimiento de la organización		
	Número de empleos en diferentes niveles y tiempo de servicio en estos		
	Relación entre contrataciones internas y externas		
Transición	Posiciones en el mercado		
	Calidad del trabajo	Satisfacción	
	Evalúa estatus, posición, salario, contrato		
Disposición para moverse	Deseo de moverse		
	Posición actual acorde con sus expectativas		
Eventos de choque	Eventos por los que una persona permanece o no en un empleo		
Actividades que mantienen o potencian el capital de movimiento	Formación		
	Guías de trabajo		
	Asignación de tareas		
Oportunidades y disposición para mantener y potenciar el capital de movimiento	Estrategias de las empresas e instituciones (asociaciones profesionales, bolsas de empleo, etc)		
	Políticas		
	Responsabilidad del individuo		

la relación empleado-organización; los compromisos que adquieren los trabajadores son mayores, pero la estabilidad laboral es menor. Anteriormente se hablaba de lealtad por parte del empleado hacia la organización y a cambio, dicha lealtad era retribuida en términos de seguridad laboral. Hoy en día se necesita una visión más clara de los contratos debido a los cambios laborales en las empresas (trabajo temporal, despidos, etc.), cambios que afectan directamente a los trabajadores.

La empleabilidad es una gran herramienta que puede ser abordada por las organizaciones y los gestores del talento humano, como una alternativa para contribuir al beneficio mutuo entre el empleador y el empleado. Si la lealtad y la seguridad laboral son condiciones que no pueden ser garantizadas en la actualidad, sí es posible garantizar otras condiciones. Es así como se puede potenciar la empleabilidad de los trabajadores, como una forma de retribución a las expectativas que el empleado deposita en el empleador y que a su vez ha perdido. La ventaja radica en lograr mantener un mayor compromiso y retención de los trabajadores más valiosos por medio de la formación profesional. De este modo, el empleado da su mejor servicio a la empresa y esta reducirá los despidos y costos de nuevas contrataciones, en la medida en que cuenta con el personal calificado y competente. Del mismo modo, dependerá cada vez menos de los servicios profesionales externos para suplir las necesidades laborales.

En relación con el empleado, este se beneficiará en la adquisición y dominios de competencias, conocimientos y destrezas necesarias para desenvolverse exitosamente en el sector productivo, lograr en un mayor porcentaje transiciones laborales dentro o fuera de la organización con mejor estatus y, por qué no, recuperar la "seguridad laboral" perdida en los últimos años como respuesta a los cambios sociales.

El mercado laboral

El mercado laboral es aquel que está enmarcado bajo la dinámica del intercambio de servicios, en el que hay una oferta y una demanda de trabajo. Es así como el individuo ofrece su trabajo a las empresas a cambio de una retribución salarial y las empresas hacen las demandas, es decir, solicitan el trabajo. Al respecto Aragón y Cachón (1999) afirman:

> *La principal característica de este mercado es que se intercambia el trabajo a través de las decisiones de oferentes y demandantes. La teoría neoclásica, parte del supuesto fundamental de que el mercado de trabajo funciona como un mercado cualquiera, en un sistema de competencia perfecta. Bajo esta perspectiva, se considera que el*

> *juego de la oferta de trabajo debe entenderse como oferta de fuerza de trabajo por parte de los asalariados y de la demanda de trabajo por parte de las empresas; esta genera una dinámica que tiende al equilibrio entre la cantidad contratada es decir, el empleo y el precio fijado, es decir, el salario* (p. 53).

En este orden de ideas, la concepción neoclásica del mercado laboral considera que este es un mercado competitivo, en el cual hay tanto una gran oferta de fuerza de trabajo como demanda. Así mismo, la demanda de trabajo dependerá de la actividad económica y por ende las ofertas laborales disponibles.

De acuerdo con los planteamientos expuestos sobre el mercado de trabajo, los factores de este contexto influyen en la empleabilidad de la persona y esta no depende solo de las aptitudes y actitudes que el individuo pueda ofrecer. Partiendo de la noción de empleabilidad Fundipe (2001) afirma que:

> *Es la capacidad de una persona para tener un empleo que satisfaga sus necesidades profesionales, económicas de promoción y de desarrollo a lo largo de su vida (…) la capacidad de la persona para tener éxito con su empleabilidad tendrá que verse en el contexto del entorno profesional, de las posibilidades que la organización le ofrezca, las posibilidades de promoción y empleo que la situación económica posibilite* (p. 8).

La capacidad de empleabilidad de una persona, es normalmente el resultado de la suma de diversos factores que apuntan a mejorar las condiciones laborales del individuo en el mercado de trabajo. Es así como se retoma el contexto laboral para identificar las posibilidades de empleo que brinda este al individuo; sin embargo, las oportunidades laborales cada vez son más limitadas y poco retribuyentes con el trabajo que desempeña el asalariado.

Es importante tener en cuenta que las posibilidades de promoción y desarrollo de un profesional, están estrechamente relacionadas con la situación actual de un país. Al respecto, Miranda y Otero (2009) plantean que los procesos históricos y sociales determinan las diversas conformaciones de los mercados laborales; así, los mercados de cada región están configurados a partir de las características del desarrollo económico en determinados momentos históricos. Por estas razones, hablar de empleabilidad no implica abordarla o estudiarla desde el individuo y lo que este puede ofrecer al empleador, sino también a partir de lo que el mercado y la organización puedan garantizarle.

Una vez establecido un marco de referencia se plantea el siguiente problema de investigación: ¿cuáles son las características que se pueden describir sobre la empleabilidad a partir del diseño y construcción de un instrumento, basado

en el modelo conceptual de Forrier y Sels (2003), en las oportunidades individuales de trabajo de egresados de programas de pregrado y postgrado de una institución de educación superior?

Como lo expone el Banco Interamericano de Desarrollo (2003):

> *Lo que sucede en el mercado laboral afecta radicalmente a los individuos y a los hogares. Por lo tanto, los fracasos de este mercado y de las instituciones que lo respaldan, significan mucho más que pérdidas en el producto o una baja tasa de crecimiento económico: se convierten, además, en graves problemas sociales* (p. 13).

El mercado de trabajo está caracterizado por un índice desfavorable de desempleo, falta de oportunidades laborales, pobreza y desigualdad social, entre otras cuestiones, lo cual invita a concluir que dicho contexto juega un papel importante en la sociedad al ser la principal fuente de ingresos económicos, estatus y gestor de la calidad de vida de las personas y las familias de la sociedad. Es así como dichas problemáticas han tomado un creciente interés por parte de los entes gubernamentales, el sector empresarial, el sector educativo y disciplinas a fines con estos fenómenos sociales. Por tal razón, se debe preguntar ¿cómo, desde la psicología del trabajo y las organizaciones, se puede rescatar la seguridad laboral fragmentada por la crisis del mercado de trabajo? ¿Cuáles son los recursos o estrategias que deben poner en práctica los gestores del talento humano para afrontar los cambios que afectan a las organizaciones?

Es claro que estos flagelos sociales requieren una intervención interdisciplinaria y transdisciplinaria de orden político y económico. La psicología del trabajo y las organizaciones no tiene la solución a todos los problemas anteriormente mencionados, pero sí la responsabilidad de gestionar acciones que orienten a la implementación de políticas de desarrollo humano, en los aspectos de bienestar integral y calidad de vida de los empleados al interior de las organizaciones (Enciso y Perilla, 2006), y es a través de estos principios como se puede dar respuesta a los interrogantes anteriormente mencionados.

Método

Diseño

El presente estudio se enmarca en los proyectos de investigación tecnológica en el campo psicométrico con juicio de expertos y de análisis de datos descriptivos. Tuvo como fin realizar la primera fase del diseño de una prueba de empleabilidad, basada en el modelo de Forrier y Sels (2003), que aportara a la tecnología de la

ciencia, específicamente en el área de las organizaciones y el empleo a través de procedimientos determinados (Cronbach y Meehl, 1955). El análisis siguió una metodología descriptiva para elaborar los indicadores de la empleabilidad y un instrumento que busca crear una posibilidad posterior, de construir ítems que permitan su medición.

Participantes

Para la presente investigación se contó con la participación del juicio de expertos de la validación del instrumento. Se seleccionó una muestra intencional de cinco profesionales de los cuales se tuvo en cuenta su experiencia profesional y su conocimiento en empleabilidad y construcción de instrumentos.

Instrumento

La construcción del instrumento de esta investigación se desarrolló en diferentes fases:

- A partir de la revisión teórica del modelo de Forrier y Sels (2003), se elaboró una matriz de una entrada en donde se desagregan las dimensiones, las variables y finalmente un banco de los ítems (Anexo 1).

- Se construyó un instrumento con 105 ítems, el cual fue depurado mediante la evaluación de su contenido y su diseño metodológico, para así obtener un producto que contiene 85 ítems, el cual fue presentado para la validación por jueces.

Procedimiento

El desarrollo de esta fase de la investigación tuvo las siguientes etapas:

- *Etapa 1.* Revisión bibliográfica: se hizo una revisión temática sobre los conceptos de empleabilidad, mercado laboral, contrato psicológico. Así mismo, se investigó sobre el diseño de instrumentos y escala *Likert*. Estos ejes temáticos fueron los más relevantes para dar sustento a este trabajo.

- *Etapa 2.* Definición de las dimensiones del modelo teórico de Forrier y Sels (2003) y las variables relacionadas con este: en esta etapa se elaboró un plan de prueba que fue validado por dos expertos, uno de ellos según el ámbito temático debido a su experticia en el tema; el segundo juez evaluó

según el ámbito metodológico por su condición de especialista en medición y evaluación y su experiencia en proyectos de investigación relacionados.

– *Etapa 3.* Elaboración banco de ítems: de acuerdo con el resultado de las etapas anteriores, se procedió a la elaboración de los ítems conforme a los indicadores estipulados en la operacionalización y al formato de ítem señalado.

– *Etapa 4.* Diseño del instrumento: se construyó el instrumento teniendo en cuenta los aspectos de conceptualización y operacionalización de las dimensiones que conforman el modelo de empleabilidad de Forrier y Sels (2003). Se determinó el tipo de formato de instrumento que, a juicio de las investigadoras y jueces, se consideró el más adecuado para el tipo de trabajo que se realizó.

– *Etapa 5.* Validación por jueces expertos: se presentó la prueba a cinco expertos en áreas de construcción de instrumentos psicométricos, metodología y dominio del tema de empleabilidad. Se adjuntó un formato de criterios para evaluar ítem por ítem. Posteriormente, se halló el índice de aprobación entre las calificaciones de las revisiones hechas por los expertos.

– *Etapa 6.* Estructuración de la prueba final: de acuerdo con los resultados del proceso de validación por jueces expertos se ajustaron los ítems, lo que dio lugar al diseño final de la prueba de empleabilidad y quedó como resultado un instrumento conformado por 85 ítems.

Resultados

Este proyecto se realizó con base en una investigación instrumental/tecnológica en el campo psicométrico. Tuvo como fin, diseñar y construir un instrumento que describa la empleabilidad de los egresados de una institución de educación superior. Este se basó en el proceso de empleabilidad: un modelo conceptual, propuesto por Forrier y Sels (2003). Al ser esta la propuesta más completa, se diseñó el instrumento de empleabilidad y como resultado se obtuvo lo siguiente:

– Un cuestionario estructurado con las nueve dimensiones del modelo de Forrier y Sels (2003).

– Elaboración de ítems a partir de las dimensiones y las variables asociadas a ellas.

– Por cada dimensión se formuló una pregunta abierta para no limitar la opinión de los encuestados con respecto al tema.

Para lo anterior se representan en la Tabla 1 las dimensiones con los respectivos números de ítems que la conforman, con el fin de conocer cuál de estas dimensiones tiene mayor importancia para la descripción y cualificación de la empleabilidad en una persona.

También se obtuvieron como resultado en la fase de diseño y construcción del instrumento de empleabilidad, los siguientes puntos:

– Aproximación teórica al modelo de Forrier y Sels (2003).

– Elaboración de ítems que buscan evaluar la empleabilidad de los profesionales (Anexo 1).

– Primera versión del instrumento con 105 ítems. Esta fase contó con la participación de dos jueces expertos en el ámbito metodológico y temático, en la cual se elaboraron la mayor cantidad de ítems que se acogieran a cada una de las dimensiones del modelo de Forrier y Sels (2003).

– La versión del instrumento de 105 ítems fue sometido a juicio por los cinco expertos mencionados en la fase anterior. Se hizo un filtro en el que se eliminaron los reactivos que no recogían una muestra representativa de los contenidos correspondientes al modelo de Forrier y Sels (2003) o aquellos que se repetían, obteniendo una versión final de 85 ítems.

– Validación del instrumento con 85 ítems por los cinco profesionales expertos en el diseño de instrumentos y en el tema a evaluar. El concepto emitido por cada juez tiene un valor del 50 % en cada reactivo.

– En la última fase de validación de contenido, se solicitó a un nuevo juez, valorar cada uno de los ítems, después de haber sido corregidos a partir del concepto dado por los 2 jueces anteriores. Se realizaron 4 procesos de validación por 5 jueces expertos en metodología, diseño, construcción de instrumentos y dominio temático.

A partir de los cuatro procesos de validación se obtuvo la versión final del instrumento conformado por 85 ítems (Tabla 2).

Tabla 1
Número de ítems formulados por cada variable
del modelo de empleabilidad de Forrier y Sels (2003)

Dimensiones del proceso de empleabilidad	Variables asociadas a las dimensiones	No. de ítems por variables	No. de preguntas abiertas por cada dimensión	Total de preguntas en cada dimensión
Posición en el mercado laboral	Posición jerárquica.	6	1	14
	Duración de empleo.	1		
	Contrato (se relaciona con la variable duración de empleo).	0		
	Salario.	3		
	Empleado.	3		
Capital de movimiento	Historia de carrera.	9	1	35
	Historia de formación.	11		
	Características biográficas.	3		
	Competencias.	1		
	Autoeficacia.	2		
	Comportamiento del ML.	6		
	Expectativas y motivación.	2		
Facilidad de movimiento percibido	No tiene variables asociadas.	1	1	2
Contexto	Características externas del ML.	3	1	10
	Mecanismo de selección.	1		
	Demanda de las empresas.	2		
	Crecimiento de la organización.	3		
	No. de empleos en diferentes niveles y tiempo de servicios en estos (se relaciona con las variables duración de empleo e historia de carrera).	0		
	Relación entre contrataciones internas y externas (se relaciona con la variable duración de empleo).	0		
Transición	Posiciones en el mercado laboral.	1	1	2
Disposición para moverse	Deseo de moverse.	1	1	4
	Posición actual acorde con sus expectativas.	2		
Eventos de choque	No tiene variables asociadas.	6	1	7
Actividades que mantienen o potencian el capital de movimiento	Formación. Guías de trabajos. Tareas. (Se relacionan con la dimensión capital de movimiento).	0	2	2
Oportunidades y disposición para mantener y potenciar el capital de movimiento	Estrategias de las empresas e instituciones políticas - Responsabilidad del individuo, (estas variables se relacionan con la dimensión capital de movimiento).	0	1	1
Total de ítems				78

Tabla 2
Total de preguntas del instrumento de empleabilidad

Total de preguntas del modelo de empleabilidad-Forrier y Sels	78
Total de preguntas socio-demográficas	7
Total de preguntas	85

Discusión

El propósito de este estudio fue diseñar y construir un instrumento para el análisis y descripción de la empleabilidad de los egresados de una institución de educación superior, teniendo en cuenta que conocer el desempeño profesional de estas personas en el contexto laboral, permite caracterizar los indicadores de calidad de la formación impartida por las universidades, lo cual será fundamental para el mejoramiento y crecimiento de estas y de sus profesionales.

La importancia de la elaboración del presente instrumento radica en la contribución a la medición de la empleabilidad de los egresados, conforme a los procedimientos y objetivos que implican los estudios de tipo tecnológico en la psicometría, por lo cual cabe resaltar la necesidad de que estos procedimientos sean rigurosos desde un punto de vista técnico para que sean objetivos.

El desarrollo de la presente prueba implicó un trabajo arduo y complejo, ya que no se contó con el aporte de pruebas anteriores que evaluaran la empleabilidad y que sirvieran de modelo para la realización del cuestionario. Esto se debe a que no existen pruebas psicométricas en el mercado sobre este tema. Sin embargo, a partir de la exhaustiva revisión bibliográfica hecho en la segunda fase del proyecto empleabilidad e inserción laboral, se retomó el modelo de Forrier y Sels (2003) como el aporte teórico más completo para describir el proceso que vivencia la persona con respecto a su empleabilidad en el mercado laboral.

Este estudio permitió identificar algunos aspectos importantes en el momento de diseñar y construir instrumentos orientados a la medición del constructo empleabilidad, entre los cuales se encuentran:

– Las dimensiones escogidas para este tipo de evaluaciones, deben ajustarse a la realidad del contexto en la cual se aplicará el instrumento, porque es allí donde se encuentra el objeto de estudio, ya que existen elementos de tipo cultural que favorecerían (o no) un proceso de evaluación efectivo de su acción.

- Hay que contar con el criterio de personas expertas en construcción de instrumentos psicométricos, metodología, dominio del tema por evaluar y de personas encargadas de las políticas de las instituciones educativas y laborales para tenerlas como insumo para el posterior diseño de reactivos de las pruebas.

- El uso de los instrumentos psicométricos, como en todo proceso de medición, debe tener fines de crecimiento y desarrollo de los programas de pregrado y postgrado ofrecidos por la universidad y por consiguiente de los estudiantes que hacen parte de ellos. No basta con la aplicación del instrumento, hay que efectuar posteriormente la retroalimentación de los resultados para que este proceso sea efectivo.

Los resultados del instrumento evidenciaron que la dimensión posición en el mercado laboral del modelo de Forrier y Sels (2003), está relacionada con el capital de movimiento; es decir, cuanto mayores conocimientos, habilidades competencias, tenga un individuo, así mismo serán las oportunidades de movilidad laboral de la persona. De acuerdo con los estudios sobre empleabilidad, una persona que ha desempeñado el mismo cargo o funciones por prolongados períodos de tiempo y no tiene una formación continua se expone a que su capital de movimiento decrezca, ya que no está acorde con las tendencias del mercado de trabajo.

Por último, el contexto es otro tópico de gran importancia en el modelo. A través de este se pueden identificar otros factores que influyen en la empleabilidad de las personas. Las problemáticas que atraviesa el mercado laboral y por consecuente las organizaciones, determinan la permanencia de los empleados en una actividad económica. La crisis económica, los despidos por reducción de personal, el desplome de las empresas, etc., ponen en alto riesgo la empleabilidad de los individuos, aunque cuenten con un alto capital de movimiento.

En las definiciones de cada una de las dimensiones, se encontró una estrecha relación entre ellas. A través del instrumento se podrá describir y analizar la empleabilidad como una secuencia de pasos por desarrollar, los cuales le permiten al individuo desenvolverse en el mercado laboral de una forma favorable. Por ejemplo, una persona con un alto capital de movimiento, quizá ocupe una posición jerárquica favorable en su empleo; del mismo modo, puede percibir los cambios laborales como una oportunidad de mejorar su estatus, crecer y desarrollarse profesionalmente.

Por consiguiente, ser empleable según este modelo, significa potenciar un conjunto de factores en el que cada uno necesita del otro para superar y enfrentar los diversos cambios que se viven en el sistema laboral.

Bibliografía

- AGUILAR, M., CORREDOR, T. y PRÍAS, L. (2008). *Análisis bibliométrico sobre los estudios de empleabilidad de inserción laboral entre 1999 y abril de 2008 en Iberoamérica.* Tesis de pregrado no publicada, Universidad Santo Tomás, Bogotá, D.C., Colombia.
- ALARCÓN, T. (2007). *El contrato psicológico*. Recuperado el 11 de febrero de 2009, de http://www.navactiva.com/web/es/descargas/pdf/arrhh/contrato_psicologico.pdf
- CAMPOS, G. (2000). *Implicaciones del concepto de empleabilidad en la reforma educativa.* En: Revista Iberoamericana de Educación (5). Recuperado el 3 de marzo de 2009, de http://www.rieoei.org/deloslectores/573Campos.PDF
- CAMPOS, G. (2003). *Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad*. En: Revista Aportes, 2 (23), 101-112. Recuperado el 1 de febrero de 2008, de http://www.aportes.buap.mx/23fo3.pdf
- CORPOEDUCACIÓN Y MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL (2003). Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas. Bogotá: MEN
- ENCISO E. y PERILLA, L. (2006). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. [versión electrónica], *Acta colombiana de psicología* 11 (04), 5-22.
- FORMICHELLA, M. y LONDON, S. (2005). *Reflexiones acerca de la noción de empleabilidad*. UNS- CONICET. Recuperado el 1 de febrero de 2008, de http://www.aaep.org.ar/espa/anales/works05/formichella_london.pdf
- FORRIER, A. y SELS, L. (2003). The concept employability: a complex mosaic. Int. J. Human Resources *Development and management*, 3, (2), 102-124. Recuperado el 20 de marzo de 2008, de http://www.ingentaconnect.com/content/ind/ijhrdm/200300000003/00000002/art00001
- Fundación para el desarrollo de la función de recursos humanos – FUNDIPE. (2001). Empleabilidad. Recuperado el 15 de noviembre de 2008, de http://www.fundipe.es/archives/INFORMEE_Seguro.pdf
- GAMBOA, J.; GARCÍA, F.; RIPOLL, P. y PEIRÓ, J. (2007). *La iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*. Working papers = documentos de trabajo: serie EC (Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas), (1). Recuperado el 31 de enero 2008, de www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2007-01.pdf -
- GAZIER, B. (2001). *Employability - the complexity of a policy notion*. En: Weinert, P.; Bauhens, M.; Bollérot, P.; Pineschi-Gapànne, M. y Walwei, U. (2001). Employability: from theory to practice. New Brunswick, London: Transaction Publishers, cap. I.

– GRADUA2 p. 212, párrafo 4.

– GRIP, A., LOO, J. y SANDERS, J. (1999). *Employability in action: an industry employability.* Skope research paper = Documento de investigación, (5). Recuperado el 1 de febrero de 2008, de http://www.skope.ox.ac.uk/WorkingPapers/SKOPEWP05.pdf

– MIRANDA, A. y OTERO, A. (2009). *Modelo para armar: los dilemas de los jóvenes frente al trabajo en el siglo XXI*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 30 de marzo de 2009, de http://prejal.oit.org.pe/docs/ficheros/200708010003_4_2_0.pdf.

– RENTERIA, E. (2005). Empleabilidad: una lectura psicosocial. En: *Revistas de Estudio del Trabajo en Colombia*, 1 (1), 1-14. Recuperado el 27 de noviembre de 2008, de http://objetos.univalle.edu.co/files/Empleabilidad_una_lectura_psicosocial.pdf

– RENTERIA, E. y ENRÍQUEZ, A. (2006). *¿Usted mismo S.A? o el posicionamiento profesional en el mercado de trabajo*. Reflexiones desde el marketing y el comportamiento del consumidor. Psicologia desde el Caribe, (18), 139-160. Recuperado el 27 de noviembre de 2008, de http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/18/6_Usted%20mismo%20S.A.pdf

– RENTERÍA, E. y MALVEZZI, S. (2008). *Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo* [versionelectrónica], universitas psychologica 7 (002), 319-334.

– RUIZ, M., JARABA, B. y ROMERO, L. (2005). *Competencias laborales y la formación universitaria*. Psicología desde el Caribe, (16), 4–91. Recuperado el 18 de abril de 2008, de http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/16/3_Competencias%20laborales.pdf

– Servicio Nacional de Aprendizaje [Sena], (2003). Sistema nacional de formación para el trabajo- Enfoque colombiano. Recuperado el 6 de marzo de 2008, de http://www.sena.edu.co/downloads/dsnfp/formacion%20ok.pdf.

Anexo 1

Matriz de las dimensiones, variables y banco de ítems

Dimensiones - variables		Ítems
Posición en el mercado laboral Forrier y Sels (2003) hacen referencia a un amplio rango de formas: empleado, desempleado, estudiante, inactivo.	**Posición jerárquica** Cargo que una persona desempeña dentro de una organización.	8. Está trabajando actualmente. 9. Cargo actual o cargos actuales. 10. Cuál es el propósito principal del cargo o cargos que desempeña actualmente. 11. Tiempo que lleva en el cargo actual o cargos actuales. 12. Tipo(s) de contrato(s) que tiene en el cargo actual o cargos actuales. 13. Tipo de vinculación que tiene en el cargo o cargos que desempeña actualmente con la organización.
	Duración de empleo Tiempo transcurrido desde la contratación hasta la desvinculación del empleado.	14. Información acerca de su historia laboral. Por favor diligencie el siguiente cuadro enlistando desde el primer empleo ejercido como profesional hasta el que tuvo antes del actual en cada una de las filas. 1. Nombre de las organizaciones en la que ha tenido empleo. Sin contar el actual. 2. Tiempo laborado en cada uno de ellos. 3. Tipos de contrato en cada uno de ellos. 4. Formas de trabajo (empleado, *outsourcing*, prestación de servicios profesionales). 5. Fecha de inicio- fecha de finalización.
	Contrato Es el acuerdo que se hace entre dos partes, para seguir un curso de acción el cual tiene efectos legales.	Modalidades de contrato que ha tenido (se relaciona con la variable duración de empleo, no se formularon ítems).
	Salario Es todo lo que recibe el trabajador como retribución por los servicios prestados a un empleador (Ministerio de Protección Social).	15. Por favor marque con una x el grado de desacuerdo o de acuerdo que tiene usted frente a las siguientes afirmaciones. 1. Su empleo está bien remunerado. 2. Su salario esta nivelado con los sueldos que hay en su empresa. 3. Su salario es acorde con las funciones que desempeña. 4. Su sueldo es mejor que el que ganan otros profesionales de su misma disciplina o posición laboral. 16. El valor aproximado de su salario neto sin descuentos. 17. Dentro del empleo actual ha tenido aumentos salariales, aparte del que la ley obliga al empleador.
	Tipo Empleado, (desempleado, estudiante no hacen parte de la población del estudio)	18. Cómo encontró el empleo actual. 19. Tipo de empleador. 20. Actividad económica de la empresa. 21. Cuántas horas en promedio trabaja a la semana. 22. Por favor describa cómo percibe usted su posición actual en el mercado laboral y sus oportunidades de movilidad en el mismo (pregunta abierta de cierre de la dimensión).
Capital de movimiento Son las características y competencias del individuo que influyen en las oportunidades de movilidad en el mercado laboral (Forrier y Sels, 2003).	**Habilidades** Cualidad innata o adquirida que permita a una persona hacer algo mental o físico. **Señales** Características o actividades individuales que otorgan información acerca de las capacidades del individuo (Forrier y Sels, 2003). **Historia de carrera** Periodo promedio laborado en cada trabajo, años en una compañía o años pasados en el trabajo actual (Forrier y Sels, 2003).	23. Qué motivos lo impulsaron a buscar su primer empleo como profesional. 24. A cuántos lugares se presentó para encontrar su primer empleo como profesional. 25. Ejerció algún empleo durante su formación profesional. 26. El primer empleo que obtuvo durante su formación profesional, fue acorde con la misma. 27. Cargo desempeñados en otros empleos. 28. Qué grado de importancia le dio su primer jefe a los siguientes aspectos. por favor responda con base a su primer empleo como profesional. 29. Usted ha tenido movilidad de cargos en las diferentes ocupaciones que ha tenido. 30. Su movilidad dentro de la organización ha sido: (ascendente, descendente, horizontal). 31. Ha tenido reconocimientos laborales por su desempeño profesional.

Dimensiones - variables		Ítems
Capital de movimiento Son las características y competencias del individuo que influyen en las oportunidades de movilidad en el mercado laboral (Forrier y Sels, 2003).	**Habilidades** Cualidad innata o adquirida que permite a una persona hacer algo mental o físico. **Señales** Características o actividades individuales que otorgan información acerca de las capacidades del individuo (Forrier y Sels, 2003). **Historia de formación** Actividades que ha realizado una persona en el pasado para mantener o potenciar su capital de movimiento (Forrier y Sels, 2003).	32. Estudió la carrera que deseaba. 33. Qué carrera profesional hubiera preferido estudiar. 34. Usted considera que escogió una carrera acorde con sus capacidades. 35. Qué actividades o actividad le han proporcionado dominios para desarrollar exitosamente su trabajo. 36. Otros estudios de formación que ha realizado. 37. Cuál fue su promedio acumulado de carrera. 38. La preparación recibida en la USTA para enfrentar la realidad profesional lo hizo sentir totalmente inseguro - totalmente seguro. 39. La carrera universitaria que eligió la estudio en primera opción. 40. Ha realizado estudios fuera del país. 41. Fuente de financiamiento de su formación profesional de pregrado y postgrado. 42. Realizó algún cambio de carrera durante la formación universitaria.
	Habilidades Cualidad innata o adquirida que permita a una persona hacer algo mental o físico. **Señales** Características o actividades individuales que otorgan información acerca de las capacidades del individuo (Forrier y Sels, 2003). **Características biográficas** los empleadores pueden seleccionar o rechazar gente, basados en características individuales o de grupo como: edad, sexo y situación familiar (Forrier y Sels, 2003).	43. Las siguientes preguntas buscan obtener información acerca de qué tanto los Empleadores se basan en características personales para escoger un empleado. Por favor responda a partir de su experiencia. 1. La edad es un limitante para obtener un empleo. 2. Los empleadores se basan más en características. personales que en los conocimientos y habilidades que una persona pueda tener y ofrecer a la empresa. 44. ¿Ha sido discriminado en algún proceso de selección? 45. ¿Cuáles de estas razones han sido motivos de discriminación en un proceso de selección? 1. Estrato socioeconómico. 2. Religión. 3. Institución donde realizó estudios profesionales. 4. Enfermedad. 5. Condiciones familiares. 6. Otros.
	Capacidades de comportamientos Probabilidades de que se continúen manifestándose comportamientos eficaces y pertinentes dada la ocurrencia de tal tipo de desempeño en el pasado (Ribes, 2002). **Competencia** Son los conocimientos, actitudes y habilidades que el individuo posee y manifiesta a través de conductas y comportamientos, que hace que la ejecución de sus actividades, sea realizada de manera exitosa (Ariza, 2007).	46. Por favor indique hasta qué punto usted aplica estas competencias en su trabajo. Diligencie el siguiente cuadro. 1. Conoce las funciones del cargo. 2. Tiene las habilidades para desempeñar su puesto. 3. Puede manejar varios proyectos a la vez. 4. Amplia cultura general. 5. Conocimiento de idiomas extranjeros. 6. Conocimiento de informática. 7. Conocimiento teórico en un campo específico. 8. Habilidad para resolver problemas. 9. Capacidad de análisis. 10. Creatividad. 11. Capacidad reflexiva sobre su propio trabajo. 12. Administración del tiempo. 13. Condición física y psicológica para desempeñar el puesto de trabajo. 14. Trabajar en equipo/ independientemente. 15. Iniciativa. 16. Adaptabilidad a los cambios. 17. Predisposición a involucrarse activamente al trabajo. 18. Pensamiento crítico. 19. Habilidades de comunicación oral y escrita. 20. Capacidad de liderazgo. 21. Dificultad para producir ideas que favorezcan el desarrollo del trabajo en equipo.

Dimensiones - variables		Ítems
Capital de movimiento Son las características y competencias del individuo que influyen en las oportunidades de movilidad en el mercado laboral (Forrier y Sels, 2003).	**Autoeficacia** Creencia de que podemos desempeñarnos adecuadamente en una situación. La autoeficacia tiene tres componentes: magnitud, fuerza y generalidad.	47. Con relación a su autoeficacia de carrera/laboral, –confianza en sus posibilidades de llevar a cabo ciertas tareas o comportamientos con éxito– califique su desempeño. 1. Desempeña funciones que no son propias de su cargo. 2. Elije siempre las mejores oportunidades. 3. Evita realizar tareas difíciles. 4. Es activo en su trabajo. 5. Tiene éxito profesional. 6. Afronta los problemas de su vida profesional. 48. De qué forma soluciona los conflictos laborales.
	Comportamiento del mercado laboral Miden el comportamiento del mercado laboral interno y externo, a partir de los conocimientos del sujeto acerca de cuáles ofertas considera dentro de su empleador actual o con otro empleador.	49. Usted considera que su desempeño laboral es satisfactorio para su empleador. 50. Cuál cree usted que es el perfil profesional que demandan las empresas. 51. Conoce de demandas laborales DENTRO de la empresa, acorde a su perfil profesional. 52. Conoce de demandas laborales EXTERNAS a la empresa, acordes a su perfil profesional. 53. Las condiciones que ofrecen las demandas laborales, son mejores de las que tiene con su actual empleador. 54. Qué condiciones favorables ofrecen las demandas laborales.
	Expectativas y motivación Lo que el sujeto espera alcanzar y desempeñar profesionalmente.	55. Su trabajo le permite alcanzar logros profesionales. 56. Las funciones que desempeña en su trabajo las hace siempre motivado. 57. Cree usted que tiene las competencias profesionales para desempeñarse de manera exitosa en el mercado laboral? Por favor explique. (pregunta abierta de cierre de la dimensión).
Facilidad de movimiento percibido Percepción individual de las alternativas disponibles en el mercado laboral interno o externo.		58. 1. Su formación profesional tiene una alta oferta de trabajo en el mercado laboral. 2. Los requisitos que exigen los empleadores a los aspirantes para un puesto de trabajo son flexibles. 59. Cree usted que tiene posibilidades de cambiar su posición laboral dentro de unos pocos años a una que le ofrezca un mejor estatus, ya sea con su actual Empleador o en otra empresa? Por favor explique. (pregunta abierta de cierre de la dimensión).
Contexto Son las posibilidades de trabajo que ofrece el mercado laboral y las organizaciones.	**Características externas del mercado laboral** Ofertas laborales, economía, política, cultura, educación, etc.	60. Actualmente ud. diría que, en el mercado laboral colombiano los tipos de contrato con que cuentan las personas en su mayoría son: (término fijo, término indefinido, prestación de servicios, otros). 61. Los salarios que ha tenido en los diferentes trabajos son acordes a su formación profesional. 62. Su profesión tiene mayor demandada por empresas (públicas, privadas o por igual).
	Mecanismo de selección Secuencias de pasos a realizar, con la finalidad de obtener a la persona que reuma los requisitos necesarios para ocupar un determinado puesto.	63. 1. Los mecanismos de selección que utilizan las empresas son herramientas suficientes para escoger un trabajador idóneo. 2.Sus competencias alcanzan los requisitos exigidos por la demanda laboral.
	Demanda de las empresas Cantidad de trabajadores que las empresas o empleadores están dispuestos a contratar.	64. Constantemente hay contratación de empleados en la empresa que trabaja. 65. Constantemente hay desvinculación de empleados en la empresa que trabaja.

Dimensiones - variables		Ítems
Contexto Son las posibilidades de trabajo que ofrece el mercado laboral y las organizaciones.	**Crecimiento de la organización** Aumento de la actividad en aspectos tales como: incremento de las inversiones, ampliación de objetivos, nuevas ambiciones de su personal, y diseño de una estrategia que mantenga un crecimiento y contemple nuevos horizontes de futuro (Pego, 2007).	66. La empresa en la que usted trabaja tiene proyección internacional. 67. Cuántos empleados en promedio tiene la empresa para la que usted trabaja. 68. Conoce de alguna crisis que haya tenido la empresa para la que usted trabaja actualmente que afectara la seguridad laboral de los empleados. 69. Usted encuentra alternativas laborales disponibles en el mercado laboral interno o externo en su organización, acordes con su formación? Por favor explique (pregunta abierta de cierre de la dimensión).
	Número empleos en diferentes niveles y tiempo de servicio en estos	Se relaciona con la dimensión Capital de movimiento (no se formularon ítems).
	Relación entre contrataciones internas y externas	Se relaciona con la dimensión Posición en el mercado laboral (no se formularon ítems).
Transición • Nueva posición en el mercado laboral • Oportunidades de empleo en el futuro. Trabajo Trabajo decente Trabajo satisfactorio	Posiciones en el mercado Calidad del trabajo Satisfacción Evalúa *status*, posición, salario, contrato	70. Posiciones en el mercado, calidad del trabajo y satisfacción. 1. Los empleos ejercidos durante su vida laboral, han llenado sus expectativas. 2. Los trabajos en los que usted se ha desempeñado han aportado a su carrera profesional. 3. Tiene un cierto nivel de seguridad hacia el futuro en su puesto de trabajo. 4. Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa. 5. Le gusta su empresa. 6. Identifica la forma como desde su cargo contribuye a cumplir con los objetivos y metas de la empresa. 7. Frecuentemente obtiene trabajos de baja calidad. 71. Usted considera que las ofertas laborales que demandan las empresas, son acordes a la formación académica de los profesionales? Por favor explique (pregunta abierta de cierre de la dimensión).
Disposición para moverse Capacidad de aceptar las transiciones laborales en el mercado interno o externo, dejar de trabajar o comenzar a estudiar.	**Deseo de moverse**	72. Usted ha querido cambiar de empleo para mejorar la posición laboral que ocupa actualmente.
	Posición actual acorde a sus expectativas Relación entre la educación superior recibida y el trabajo actual.	73. Si tiene en cuenta todas las tareas de su trabajo actual. ¿Hasta qué punto su ocupación corresponde con su titulación académica? 74. Cómo caracteriza la relación entre su campo de estudio y su área de trabajo. 75. Cree usted que para cambiar de empleo es importante tener en cuenta, si este se ajusta o no a las expectativas y deseos del empleado? Por favor explique. (pregunta abierta de cierre de la dimensión).
Eventos de choque Eventos que hacen permanecer o no a una persona en un empleo. La percepción de estos eventos puede ser negativos, positivos o neutrales.		76. Dentro de la organización se han presentado cambios de jefes o directivos. 77. Los cambios de jefes o directivos han afectado su estabilidad laboral. 78. Alguna de las empresas en la que usted ha trabajado, ha tenido cambios de personal. 79. Usted ha sido parte de los cambios de personal que ha tenido la organización. 80. Ha pasado por alguna situación familiar que lo inhabilite de su trabajo. 81. Ha tenido ofertas laborales fuera del país o ciudad. 82. Cree usted que situaciones adversas pueden influir en las decisiones o juzgamientos acerca de quedarse, cambiar o dejar de trabajar?, Qué situaciones podría considerar relevantes? (pregunta abierta de cierre de la dimensión).

Dimensiones - variables		Ítems
Actividades que mantienen o potencian el capital de movimiento Tareas o actividades de formación académica que enriquecen y aumentan el capital de movimiento de la persona (habilidades, competencias).	**Formación** actividades encaminadas a la adquisición de los conocimientos, prácticas y actitudes necesarios para ocupar un empleo dentro de una profesión o grupo de profesiones, o para desempeñar cualquier función dentro de algún sector de la actividad económica (terminología de la enseñanza técnica y profesional, 1984).	83. ¿Cuál es su percepción acerca del futuro sobre el empleo en el mercado laboral colombiano? Argumente a partir de su profesión. 84. Considera importante seguir formándose profesionalmente, a pesar de las oportunidades laborales y retribuciones que dan los Empleadores? Por favor explique.
	Guías de trabajo	
	Asignación de tareas	
Oportunidades y disposición para mantener y potenciar el capital de movimiento La responsabilidad que tiene el individuo de hacer parte de las actividades de formación que potencien su capital de movimiento. Otras investigaciones no otorgan la responsabilidad completa al individuo, sino que analizan las oportunidades ofrecidas por el empleador o otras instituciones del mercado laboral que ayuden a incrementar la empleabilidad de las persona	**Estrategias de las empresas e instituciones (asociaciones profesionales, bolsas de empleo, etc.)**	85. Cree usted que las oportunidades de formación y capacitación que brindan las empresas y las instituciones del mercado laboral a los empleados, es de alta calidad? Por favor explique.
	Políticas	
	Responsabilidad del individuo	

Evolución histórica del concepto "contrato psicológico"*

Juan Javier Vesga
Universidad de San Buenaventura, Universidad del Valle

La evolución de las sociedades y sus problemáticas, así como el desarrollo de las ciencias, están atravesados por la formulación de conceptos y teorías que permiten comprender, explicar e intervenir cada momento histórico de la vida humana.

En las ciencias sociales, el desarrollo y uso de conceptos en la literatura especializada tiene variaciones a través del tiempo debido tanto a las transformaciones de las problemáticas sociales con las que los conceptos están relacionados, como al surgimiento de nuevos referentes teóricos que permiten establecer otras perspectivas para su comprensión y definición, por lo que a cada concepto es posible rastrearle una historia en su origen y evolución, la cual no está aislada de situaciones del contexto en las que se enmarcan los diversos matices que conforman su explicitación.

El contrato psicológico es un concepto que tiene un origen relativamente reciente en la literatura de la psicología organizacional y su uso en investigaciones, así como en artículos científicos, ha marcado en su corta historia, variaciones tanto en su conceptualización como en la importancia que los investigadores le han atribuido para comprender fenómenos de las relaciones humanas. Con base en

* El presente capítulo hace parte de la tesis doctoral *Contrato psicológico: una propuesta de lectura en el marco de las relaciones de trabajo en la actualidad*, presentada en el Doctorado en Psicología de la Universidad del Valle.

la literatura publicada sobre el contrato psicológico, existen cuatro épocas en las que puede clasificarse, hasta el momento, su evolución histórica, las cuales se describen a continuación:

Emergencia del concepto y primeros desarrollos teóricos

Este contrato psicológico es usado por primera vez en la literatura de la psicología organizacional en 1960 por Chris Argyris, en su libro *Understanding Organizational Behavior*, en el cual publica los resultados de una investigación que, en palabras del autor, estaba "dirigida a comprender (y consecuentemente a predecir y controlar) la conducta en las organizaciones que inicialmente comienza con o incluye al menos dos conjuntos de variables; la organización formal y el individuo" (Argyris, 1960, p. 1).

En el análisis que Argyris hace de los resultados de su investigación, específicamente de aspectos relacionados con el estilo de liderazgo de los supervisores, encuentra características de las relaciones jefe-empleado en la que predominan factores tales como la confianza de los jefes en los empleados al permitirles trabajar solos, asegurarles salarios adecuados y respetar sus propias normas de su cultura informal, razones por las cuales los empleados estarían dispuestos a mantener una producción alta y un bajo nivel de quejas (Argyris, 1960); a esta relación de confianza y acuerdos mutuos en la que existe un intercambio de beneficios entre jefe y empleados, el autor la denominó "contrato psicológico de trabajo". Esta propuesta se fundamenta en la idea de una relación entre dos personas (jefe y empleado), en la que existe un acuerdo implícito de comportamiento entre las partes y cuyo elemento esencial es la reciprocidad. En dicho acuerdo, cada uno está dispuesto a comportarse de determinada manera, lo que beneficia al otro, obteniendo así ambas partes ganancias recíprocas.

Dos años después de que Argyris propusiera el concepto, Levinson, Price, Munden, Mandl y Solley (1962) desarrollan una conceptualización más amplia del mismo en su libro *Men, management, and mental healt* publicado en 1962, en el que presentan los resultados de una investigación denominada Estudio Midland, la cual estaba destinada a comprender aspectos psicosociales que incidían en la salud mental de los trabajadores en las organizaciones. Para estos autores, las situaciones de trabajo demandan entre las partes (organización y trabajadores) unas condiciones y requerimientos mínimos en el marco de procesos recíprocos y, adicionalmente a esta condición de reciprocidad, se generan entre las partes

un conjunto de expectativas que son aspectos intangibles de las relaciones contractuales y que envuelven el concepto de contrato psicológico (Levinson *et al.,* 1962).

La propuesta teórica que hacen sobre el contrato psicológico es puesta en su libro como referente conceptual para la interpretación de los resultados del estudio. Específicamente, definen el contrato psicológico como

> *… una serie de expectativas mutuas de las que las partes de una relación pueden no ser siquiera vagamente conscientes pero que sin embargo gobiernan su relación del uno con el otro. Dada esta estructura, fue evidente para nosotros que la reciprocidad podría ser entendida como el camino a través del cual el contrato es afirmado, alterado o negado en la experiencia diaria de trabajo dentro de la organización* (p. 21).

La constitución de contratos psicológicos fue identificada por estos autores en su estudio tanto por las características del trabajo mencionadas directamente por los trabajadores como importantes en términos de derechos –pago adecuado, supervisión justa, empleo seguro y similares–, como por otros asuntos referidos de manera indirecta por ellos, caso en el cual las expectativas relacionadas con el contrato psicológico se identificaban indirectamente por la forma como los trabajadores describían la empresa o a sus compañeros de trabajo, por como se comportaban en el trabajo o por la manera como se referían a los cambios ocurridos en la empresa a través del tiempo (Levinson *et al.,* 1962).

Levinson *et al.* (1962), no se apoyan teóricamente en el concepto presentado por Argyris (1960) sino que parten de la propuesta hecha por Karl Menninger (1958), quien desde una perspectiva psicoanalítica presenta la relación de psicoterapia como un contrato entre el terapetua y el paciente. Para este autor "todo tratamiento es transaccional y contractual y esto no es menos verdadero en psicoterapia" (Menninger, 1958, p. 17) y así, propone el término "contrato de psicoterapia" para ubicar la situación de tratamiento psicoanalítico como una transacción entre dos partes, que implica la formación de compromisos entre paciente y terapeuta en el proceso psicoterapéutico. Levinson *et al.* (1962) afirman que de la discusión de Menninger sobre "aspectos intangibles de las relaciones contractuales, fue que desarrollamos el concepto de 'contrato psicológico'" (pp. 20-21).

Tres años después de la publicación de Levinson *et al.* Edgar Schein en 1965 da un aporte más a la construcción teórica sobre el contrato psicológico definiéndolo en su obra *Organizational Psychology*. Para Schein (1994) "la noción de un

contrato psicológico implica un conjunto de expectativas no escritas operando en todo momento entre cada miembro de una organización y los gerentes y otros miembros de esa organización" (p. 22). El contrato psicológico es para este autor, la mejor manera de entender la relación de intercambio entre organización y empleado en la que se crean las condiciones que permiten mantener por mucho tiempo altos niveles de eficiencia y satisfacer las necesidades más apremiantes del trabajador; Schein refiere que los empleados tienen expectativas relacionadas con el salario o escalas salariales, jornada laboral, prestaciones y beneficios, así como de que no van a ser despedidos inesperadamente. Por su parte la organización tiene expectativas relacionadas con la buena imagen de la organización que proyecta el empleado, su lealtad, discreción en el manejo de los secretos y la disposición de sacrificio por la organización (Schein, 1994).

Argyris, Levinson *et al.* y Schein son los pilares teóricos del contrato psicológico y quienes producen los primeros desarrollos conceptuales del mismo, en su primera década de evolución. ¿Por qué surge este concepto en el campo de la psicología organizacional justo en la década de los años sesenta del siglo XX? La emergencia de este concepto en la literatura de la psicología organizacional se da en una época en la que el mundo se encontraba en pleno proceso de recuperación en el periodo de la posguerra, caracterizado principalmente por la estabilización y crecimiento económico de los países desarrollados incluido el bloque comunista con excepción de Alemania oriental (Hobsbawm, 1999). De acuerdo con este autor, por aquella época

> *… la economía mundial crecía, pues, a un ritmo explosivo. Al llegar los años sesenta, era evidente que nunca había existido algo semejante. La producción mundial de manufacturas se cuadruplicó entre principios de los cincuenta y principios de los sesenta, y, algo todavía más impresionante, el comercio mundial de productos elaborados se multiplicó por diez* (p. 264).

Estas condiciones de desarrollos tecnológicos y auge de una economía que empezaba a tener características de transnacionalidad, impulsó también una serie de acuerdos de trabajo entre empresarios y trabajadores para trabajar sin mayores preocupaciones para las partes por los desgastes económicos derivados de los costos salariales:

> *Los acuerdos resultaban aceptables para todas las partes. Los empresarios, a quienes apenas les importaba pagar salarios altos en plena expansión y con cuantiosos beneficios, veían con buenos ojos esta posibilidad de prever que les permitía planificar por adelantado. Los trabajadores obtenían salarios y beneficios complementarios*

> *que iban subiendo con regularidad y un estado del bienestar que iba ampliando su cobertura y era cada vez más generoso (Hobsbawm, 1999, p. 285).*

De esta manera, se configuraban por la época condiciones socioeconómicas que demandaban acuerdos entre trabajadores y empleadores como mecanismo para dar respuesta a la creciente ola de desarrollo económico y estabilización de las relaciones de trabajo, condiciones que están en la base de la formulación del contrato psicológico como concepto. Este auge económico y empresarial constituía en sí mismo el estímulo para la formación de expectativas en los trabajadores relacionadas con una estabilidad laboral, capacitación y oportunidades de desarrollo a cambio de compromiso y altos niveles de desempeño, elementos que se encuentran presentes en las definiciones del concepto propuestas inicialmente.

En esta época, "la literatura gerencial prescribía una cultura de negociación entre patronos y sindicatos, permaneciendo el conflicto social en un nivel latente" (Alonso y Fernández, 2006, p. 129). Según estos autores, una idea fundamental de la literatura del management de esta época es que la gestión debe orientarse a evitar el desarrollo de los conflictos patronos-trabajadores y de esta manera, "el conflicto social dentro de la empresa se puede resolver mediante una adecuada política de gestión" (p. 130), para lo cual había que desarrollar la confianza entre empleadores y empleados mediante acuerdos tácitos entre las partes involucradas; "la retórica dominante era la de la lealtad, la confianza entre empleadores y empleados, el reconocimiento de la existencia de un conflicto social y la búsqueda de un acuerdo tácito entre las clases involucradas en el proceso productivo" (Alonso y Fernández, 2006, p. 130), todo lo cual constituyó una idea-raíz fundacional del contrato psicológico como concepto, puesto que el surgimiento del mismo refleja el pensamiento y las características de esta época. De la misma manera, de acuerdo con Salas *et al.* a mediados del siglo XX emergían con fuerza ideales humanísticos, siendo el corazón de los mismos el supuesto de que las organizaciones existen para satisfacer las necesidades humanas. "Esta nueva línea de pensamiento cambió la naturaleza de la relación entre empleadores y empleados desde la dependencia a la codependencia" (Salas *et al.,* 2007, p. 417).

De esta manera, el ambiente teórico de la época tanto en la literatura gerencial como en la psicología organizacional, constituía un marco de referentes conceptuales que intentaba dar respuesta a las condiciones socio-económicas del momento, aportando teorías que guiaban el quehacer de los gerentes y a la vez buscaban dar explicaciones a los diversos aspectos implicados en las relaciones

de trabajo, y el desarrollo del contrato psicológico como concepto no fue ajeno a esta influencia.

Época del estancamiento

Durante casi dos décadas, entre los años setenta y finales de los ochenta del siglo pasado, "el concepto parece olvidarse, o al menos estancarse, pues durante otros quince años no lo encontramos sino apenas citado por otros autores, ni tampoco se reelabora o se profundiza en los términos planteados en los trabajos iniciales" (Alcover, 2002, p. 47). Este estancamiento al que alude Alcover (2002), no significa que el concepto no se use, sino que aparece muy pocas veces mencionado o quienes lo hacen se refieren al mismo en los términos de los primeros desarrollos teóricos hechos por Argyris, Levinson *et al.* y Schein. En este mismo sentido, Conway y Briner (2005) afirman:

> *Antes de finales de los ochenta es difícil identificar un cuerpo de trabajo acerca del contrato psicológico, aunque varios autores, a menudo muy independientemente, mencionan la idea. En otras palabras, aunque el concepto había emergido claramente, fue ampliamente ignorado por varias décadas y se mantuvo sin desarrollo hasta años más recientes* (p. 3).

¿A qué se debe este desinterés en la literatura de la psicología organizacional por un concepto como este?

Comenta Hobsbawm (1999) que "la historia de los veinte años que siguieron a 1973 es la historia de un mundo que perdió su rumbo y se deslizó hacia la inestabilidad y la crisis" (p. 403), la que según ese autor, era peor que la de los años treinta pero que la sociedad se negaba a admitir. La llamada edad de oro finalizaba en 1973-1975 (Hobsbawm, 1999) y, de acuerdo con Alonso y Fernández (2006), "la productividad y la tasa de ganancia tendían a decrecer y los mercados sometidos a una competencia agónica se fragmentaban" (p. 133).

Esta época, de acuerdo con Alonso y Fernández (2006), comprende un momento en la literatura *managerial* en el cual aparecen los *shocks*, las olas y las macrotendencias. Era un momento en el que las empresas y los gobiernos en el mundo entero enfrentaban momentos de recesión y problemas de productividad y ganancias, dando origen con ello a que la sensación de crisis del sistema se trasladara a la literatura gerencial. De esta manera los discursos gerenciales presentes en las publicaciones de la época, se orientaron a la búsqueda de soluciones a la creciente incertidumbre y rigidez de las organizaciones, por lo que

aparece fuertemente impregnado en la literatura gerencial el tema del cambio. El mundo estaba en una rápida transición desde condiciones de estabilidad, equilibrio seguridad y permanencia hacia unas condiciones de flujos cambiantes y situaciones contingentes, dadas por el paso de una sociedad industrial a una sociedad de la información (Alonso y Fernández, 2006).

Esta época de transición, de paso de una sociedad laboral impregnada por una estabilidad, acuerdos y desarrollo económico, a una que se enfrentaba a la incertidumbre marcada por crisis económicas y acelerados cambios en la dinámica de los mercados, produjo un consecuente desvío de los intereses teóricos en la literatura sobre las organizaciones, en un intento por buscar comprensión y explicación a las situaciones inmediatas que se estaban presentando, así como hacia la búsqueda de soluciones efectivas para salir de tales condiciones, lo que hizo perder en buena parte el interés por conceptos como el contrato psicológico. El interés generalizado en la literatura gerencial y de la psicología organizacional estaba orientado a dar respuesta a la búsqueda de estrategias de cambio que originaran transformaciones sustanciales en la estructura de las organizaciones y en las prácticas de gestión para evitar caer en una depresión como la de los años treinta,[1] y por lo tanto, los acuerdos, pactos e interés por la construcción de relaciones armoniosas entre empresas y trabajadores habían perdido su posición central en la gestión de las personas al interior de las organizaciones, por lo que en este contexto de pensamiento y teorización el contrato psicológico como concepto no tenía un lugar prominente.

Resurgimiento del uso del concepto

En 1989 con la publicación del artículo *Psychological and implied contracts in organizations,* por parte de Denise Rousseau, el concepto es retomado en la literatura de la psicología organizacional. Posterior a la publicación de este artículo, esta autora lo desarrolla más en su libro *Psychological contracts in organizations: Understaning written and unwritten agreements* publicado en 1995.

Conway y Briner (2005) coinciden con otros autores (Roehling, 1996; Alcover, 2002) en señalar a Rousseau como la investigadora que en mayor medida ha influido en los desarrollos teóricos recientes sobre el contrato psicológico. Según afirman estos autores, "la obra de Rousseau es ampliamente reconocida como la

1. Según Hobsbawm (1999), el temor de otra gran depresión fue constante durante los años sesenta y noventa.

que mayor influencia ha tenido en la investigación sobre el contrato psicológico desde los escritos de Levinson y Schein" (Conway y Briner, 2005, p. 14).

Rousseau (1989) define inicialmente el contrato psicológico de la siguiente manera: "El término contrato psicológico se refiere a las creencias individuales respecto de los términos y condiciones de un acuerdo de intercambio recíproco entre una persona específica y otra parte" (p. 123). Algunos años después en su libro define el contrato psicológico como "las creencias individuales, formadas por la organización, respecto de los términos de un acuerdo de intercambio entre los individuos y su organización" (Rousseau, 1995, p. 9).

Para esta autora, existen dos tipos de factores que principalmente operan en la formación del contrato psicológico: de una parte se encuentran los mensajes externos y señales sociales provenientes de la organización o del ambiente externo a los individuos, y de otra, se encuentran las interpretaciones, predisposiciones y construcciones internas que los individuos hacen sobre los mensajes que provienen de su entorno (Rousseau, 1995).

En el modelo de Rousseau (1995), "los mensajes que las organizaciones envían y las señales sociales que los compañeros y grupos de trabajo proveen, son los contribuyentes básicos externos de los contratos psicológicos" (p. 36). Estos mensajes son codificados por los individuos, entendiendo por codificación "los procesos que los individuos usan para interpretar las acciones organizacionales como promesas" (p. 40). Sin embargo, las predisposiciones individuales tales como los prejuicios cognitivos y los motivos de carrera que son específicos a la persona, afectan el proceso de codificación. A partir de allí, los individuos decodifican la información que reciben de su entorno laboral, decodificación que refleja "los juicios que la gente hace respecto de los estándares de comportamiento que deben ser tenidos en cuenta para cumplir con los compromisos hechos por sí mismos y por la organización" (p. 44).

La reelaboración del concepto por parte de Rousseau es diferente de trabajos previos en cuatro sentidos según lo afirman Conway y Briner (2005): primero, en contraste con las propuestas iniciales que enfatizaban las expectativas, ella se centra en la naturaleza promisoria de los contratos psicológicos. Segundo, las posturas previas describen la naturaleza del contrato psicológico involucrando dos partes: el individuo y la organización, mientras que Rousseau lo ve como un fenómeno subjetivo a nivel individual. Un tercer aspecto que diferencia la propuesta de Rousseau es que mientras que las primeras teorizaciones explicaban que el desarrollo del contrato psicológico estaba en las necesidades que actua-

ban como fuerzas detrás de la formación de las expectativas, ella sugiere que el contrato psicológico está formado por las percepciones de los individuos de su propio comportamiento y el de la organización en términos de promesas explícitas, verbales o escritas, o promesas implícitas derivadas de patrones consistentes y repetidos de la conducta de las partes involucradas en el contrato. Finalmente, existen diferencias en los mecanismos usados para explicar los efectos del contrato psicológico en el comportamiento. Las primeras explicaciones tendían a centrarse en el grado en que los empleados perciben un razonable intercambio entre los incentivos ofrecidos por la organización y sus propios aportes, independientemente de lo que se había prometido. En contraste, Rousseau propone la idea de violación como el principal mecanismo que vincula el contrato psicológico con los resultados del desempeño (Conway y Briner, 2005).

A partir de las primeras publicaciones de Rousseau y durante los siguientes quince años, hubo un importante crecimiento tanto en el interés que despertó el concepto para los investigadores como en el número de publicaciones que se han hecho sobre el mismo y según se afirma, "ha habido un crecimiento exponencial en las publicaciones sobre este tópico en los últimos quince años" (Coyle-Shapiro y Parzefall, 2008, p. 2). ¿A qué se debe este inusitado interés por este concepto que permaneció en latencia durantes las casi dos décadas anteriores?

A partir de los años noventa del siglo pasado y los primeros del presente siglo se consolida un nuevo orden mundial, emerge con fuerza el concepto de globalización y el desarrollo de tecnologías como la internet y la telefonía celular facilita los rápidos flujos de información entre los países que van teniendo acceso a este tipo de desarrollos tecnológicos.

En esta época, de acuerdo con Alonso y Fernández (2006), desaparece el centro de las rígidas estructuras para dar paso al concepto de red, que no tiene centro, y en la que todo fluye y se transforma permanentemente. A partir de este momento la literatura del *management* "se basa en la fluidez y lo líquido frente a lo sólido y pesado del capitalismo de postguerra" (Alonso y Fernández, 2006, p. 139). Según estos autores,

> *… la descentralización productiva, la subcontratación y el outsourcing, la informalización de los contornos de las organizaciones, el trabajo débil, los acuerdos externos entre las empresas y la contractualización de diferentes fases productivas y distributivas –antes integradas en los núcleos corporativos– toman el mando, estando todo coordinado por la presencia de las tecnologías de la información, que operan en tiempo prácticamente real (…). La gestión ahora significa navegar en*

> *la complejidad; liderar significa gestionar el cambio en un entorno máximamente fluido* (pp. 141-142).

Si bien es cierto que debido al desarrollo de las tecnologías de informática y comunicaciones se facilitó la integración entre las organizaciones impulsando el desarrollo de la redes y alianzas estratégicas, paradójicamente las condiciones de flexibilización de la fuerza de trabajo también han conllevado una individualización en las relaciones de trabajo. Las transformaciones en las dinámicas del trabajo han orientado los intereses investigativos en el campo de la psicología organizacional hacia la búsqueda de elementos comprensivos de las relaciones de trabajo en el marco de unas condiciones sociales, económicas y jurídicas que llevaron a la emergencia de formas de contratación diferentes a la modalidad tradicional del empleo, lo que originó la retoma del contrato psicológico como concepto que prometía dar respuesta a las transformaciones ocurridas en la gestión de personas en las organizaciones. En este sentido, Rousseau (1989), afirma que "cada vez más, la relevancia de los temas contractuales dentro y entre organizaciones sugiere una necesidad de explicar el rol de los contratos subjetivos en la investigación y teoría organizacional" (p. 123), y además sugiere: "es tiempo de valorar de nuevo nuestros supuestos sobre los contratos. Los contratos tradicionales de empleo han ido cambiando debido a las resestructuraciones de las corporaciones y el declive en las organizaciones de trabajadores" (Rousseau, 1995, p. xi). Por su parte, Alcover (2002) manifiesta que ante los cambios en los escenarios laborales en los últimos años, ha surgido con fuerza el uso del concepto de contrato psicológico "para referirse, en general, a los intercambios que de manera implícita se encuentran implicados en toda relación laboral que se establece" (p. 26). De esta manera, ha surgido un relevante interés por este concepto como respuesta a las transformaciones ocurridas por la época en materia de contratación y su impacto en las relaciones de trabajo.

Crisis teórica del concepto

Tal como ha sido establecido en el apartado anterior, la principal influencia conceptual que el contrato psicológico ha tenido recientemente ha provenido de los trabajos de Rousseau. El propósito fundamental de su aporte ha sido expuesto en el libro *Psychological contracts in organizations*, en cuya introducción afirma:

> *El propósito de este libro es ofrecer una teoría conductual de contratos para ayudar a académicos y gerentes en la dirección de los roles fundamentales que los contratos juegan en las organizaciones. Una perspectiva conductual sobre contratos es crítica para entender y gestionar el cambio en las organizaciones contemporáneas* (p. xi).

Esta perspectiva teórica influenció gran parte de la investigación sobre contrato psicológico en la década siguiente a su publicación y aún continúa haciéndolo, lo que ha originado una tendencia entre los investigadores a asumir el estudio de este concepto desde abordajes metodológicos de corte cuantitativo con el uso de cuestionarios construidos a partir de categorías previamente definidas y muy poco énfasis se le ha dado a la realización de investigaciones de corte cualitativo que permitan una mejor y más profunda comprensión de los aspectos relacionados con la formación de contratos psicológicos, lo cual reviste una problemática en términos de método para su abordaje, tal como lo expresan Taylor y Tekleab (2004) cuando afirman, a partir de una revisión que hacen sobre teoría e investigación acerca del contrato psicológico, que "mucha de la investigación sobre contrato psicológico parece haber fallado en una ruta metodológica" (p. 279) y agregan: "los investigadores del contrato se han centrado más en la prueba empírica de las proposiciones existentes que en un refinamiento de las propuestas conceptuales y el desarrollo de modelos conceptuales más comprensivos" (p. 280). Por su parte Cullinane y Dundon (2006) manifiestan que "existen importantes limitaciones conceptuales en la literatura acerca de la construcción de una estructura analítica para evaluar el contrato psicológico" (pp. 116-117). Algunos abordajes optan por medirlo indirectamente a través de variables relacionadas con el mismo, tales como compromiso y lealtad, mientras que otros han construido escalas de medida en las cuales el contrato psicológico ha sido desestructurado en una variedad de variables objetivas y subjetivas que son medidas a través de cuestionarios (Cullinane y Dundon, 2006).

Estas dificultades metodológicas están enmarcadas en lo que Munduate (1997) ha denominado "crisis paradigmática" (p. 52) de la psicología organizacional. Para esta autora, "la psicología de la organización está asistiendo a un cambio en el modo dominante y hegemónico de aprehender la realidad organizacional (…) [puesto que se tiene] una concepción de carácter antipositivista de las organizaciones, considerándolas como realidades socialmente construidas" (p. 52).

Puede entenderse por consiguiente, que en las definiciones sobre contrato psicológico hechas en la literatura de la psicología organizacional, desde las primeras hasta en las más recientes, la concepción tradicional de contrato psicológico ha sufrido una ruptura en el contexto de las actuales condiciones de flexibilización de las formas de contratación y relaciones de trabajo multi organizacionales, puesto que las empresas ya no pueden garantizar estabilidad en el empleo en el largo plazo como ocurría antes y las formas de vinculación de trabajadores evolucionaron desde la forma del empleo pleno a formas más flexibles como el outsourcing o la prestación de servicios profesionales. De esta manera, han emergido en años recientes una serie de críticas que ponen en evidencia dificul-

tades en la definción de este concepto. Las más importantes se han propuesto por parte de Arnold (1996), Guest (1998), Conway y Briner (2005), Cullinane y Dundon (2006) y se agrupan aquí en dos principales temáticas: mutualidad y constitución del contrato psicológico.

Mutualidad

La mutualidad, en el contexto teórico del contrato psicológico, comprende el involucramiento recíproco de las dos partes comprometidas en el acuerdo al que se refiere este concepto. Las primeras definiciones hechas sobre el concepto ubican su análisis en un nivel relacional, lo que implica la existencia de dos partes: el trabajador y su jefe (Argyris) o el trabajador y la organización (Levinson *et al.* y Schein), mientras que en las definiciones más recientes (Rousseau) el nivel de análisis se ubica principalmente a nivel del individuo, particularmente el trabajador. De acuerdo con Conway y Briner (2005) existe un importante debate sobre si el acuerdo en los contratos psicológicos se debe definir totalmente en el nivel de la percepción de un individuo o si se requiere algún grado de acuerdo real entre las partes, es decir, entre el trabajador y la organización para la cual trabaja, lo cual implica el concepto de mutualidad. Para estos autores,

> *… el rol de mutualidad es importante porque determina el nivel de análisis más apropiado. Si el contrato psicológico es predominantemente un constructo subjetivo, entonces el análisis a nivel individual parece más apropiado. Si involucra acuerdos entre las partes, entonces el análisis a nivel relacional (por ejemplo creencias contractuales que son formadas por ambas partes) puede ser más apropiado* (p. 29).

No obstante que Rousseau afirma que el contrato psicológico surge de las promesas que se dan en la relación de trabajo, su foco principal de análisis es el individuo y no la relación de intercambio pues sostiene que las promesas que establecen los contratos no tienen un significado objetivo sino que son percepciones y propone el contrato psicológico como "un modelo mental que la gente usa para enmarcar los eventos tales como promesas, aceptación y dependencia" (p. 27); de otra parte afirma que "los contratos psicológicos existen en el ojo del observador y es en ese nivel (individual) que las creencias en los contratos psicológicos son postuladas y afectan tanto actitudes como comportamiento. La mutualidad no es una condición necesaria" (Rousseau, 1990, p. 391).

Esta perspectiva individualista ha suscitado críticas como la de Cullinane y Dundon (2006) puesto que la noción de contrato incluye necesariamente un acuerdo entre dos partes y un análisis solo desde el individuo deja de lado "la otra parte" lo cual termina siendo paradójico. Estos autores afirman que:

> *… en términos legales, la noción de contrato implica un acuerdo, o al menos la apariencia externa de un acuerdo. Sin embargo, dado que el contrato psicológico está orientado hacia las percepciones subjetivas –o como Rousseau (1995, p. 6) ha afirmado 'el acuerdo está en el ojo del espectador'– el potencial para la investigación de tal acuerdo o encontrar la 'zona de aceptación' es inherentemente problemático* (p. 118).

De otra parte, en las propuestas teóricas de Argyris, Levinson *et al.* y Schein aparecen claramente manifiestas las dos partes presentes en el contrato psicológico. Sin embargo, existe una diferencia fundamental entre la propuesta de Argyris y las de Levinson *et al.* y Schein. Mientras que para el primero el contrato psicológico se construye entre dos personas –jefe y empleado– en los segundos el contrato psicológico ocurre entre el individuo-trabajador y la organización. A este respecto, Arnold (1996) ha presentado una crítica especialmente en cuanto a la definición de Schein, quien habla de "expectativas mutuas" (Schein, 1982, p. 135), asunto que también está presente en la definición de Levinson *et al.* Para Arnold (1996), "esto implica que los puntos de vista tanto del individuo como de la organización están involucrados, y emerge la cuestión recurrente de exactamente quién constituye la organización como una parte del contrato psicológico" (p. 512).

Este es quizá el aspecto más problemático para la comprensión de lo que se define como contrato psicológico y tiene incluso implicaciones de orden ontológico, puesto que al definir la organización como la otra parte, se evidencia que trabajador y organización tienen una naturaleza ontológicamente diferente. Al respecto, Conway y Briner (2005) sostienen que "mientras que el empleado como una de las partes del contrato es relativamente fácil de identificar, ¿quién o qué, representa la organización o el empleador? ¿Es una línea gerencial específica? ¿El gerente general? ¿El departamento de recursos humanos?" (p. 32).

Para Rousseau (1995), las organizaciones forman parte del contrato psicológico expresando sus propios términos a través de agentes que las representan. "Aunque propietarios/empleadores crean sus propios contratos con empleados individuales, la mayoría de quienes hacen contratos son individuos actuando como agentes de las organizaciones" (p. 60). Guest (1998) ha sido crítico de esta propuesta y plantea "el problema de la agencia" en la conformación de contratos psicológicos. Este problema según lo aclara Guest, se refiere a que si el contrato de trabajo es firmado entre el empleado y un agente de la organización, el contrato psicológico enfrenta a menudo claras dificultades de definir qué se ha significado por organización, pues en la organización hay múltiples agentes de

la misma quienes pueden ofrecer diferentes contratos los cuales algunas veces pueden ser contradictorios entre sí (Guest, 1998).

De otra parte, dadas las actuales condiciones de flexibilización del mercado de trabajo y que la conformación de las organizaciones se hace cada vez más compleja debido a que los límites de lo que es la organización aparecen hoy en día más difusos por la configuración permanente de nexos interorganizacionales, la clarificación de esa otra parte se vuelve una tarea demasiado complicada. En este sentido, afirman Cullinane y Dundon (2006) que la idea de hacer un contrato psicológico con una organización se hace cada vez más difícil, dado el incremento en el uso de formas de empleo no estándar como las agencias de intermediación y las relaciones multiempleo. De esta manera, como lo manifiestan Conway y Briner (2005) "si bien existe acuerdo sobre quién representa el empleado, es menos claro qué constituye la organización, y el asunto de si las organizaciones pueden tener un contrato psicológico permanece en un área de permanente controversia" (p. 33).

Constitución

La constitución, entendida como la "esencia y calidades de una cosa que hacen que sea lo que es y la diferencian de las demás" (Real Academia Española, 2006) se refiere a la naturaleza de los atributos que conforman o constituyen el contrato psicológico. En las principales definiciones que se han elaborado sobre este concepto se han incluido diversos términos para explicitar la constitución del contrato psicológico. Algunos lo definen como constituido por expectativas (Levinson *et al.,* 1962; Schein, 1994), mientras que en otros casos se define como constituido por creencias (Rousseau, 1995) sobre promesas, compromisos u obligaciones.

Para Rousseau (1990) existen diferencias fundamentales entre lo que significa un contrato psicológico y las expectativas, por lo que deja completamente de lado el concepto de expectativa como constitutivo de los contratos psicológicos. Para esta autora los contratos son promisorios y recíprocos mientras que las expectativas no. "Las expectativas son creencias más generales respecto de las condiciones de empleo, incluyendo recompensas intrínsecas y extrínsecas. Todas las expectativas no son obligaciones" (Rousseau, 1990, p. 398), puesto que las expectativas no necesariamente se corresponden con acuerdos hechos en el marco de un acuerdo contractual. Por su parte Conway y Briner (2005) sostienen que las promesas han llegado a ser preferidas cuando se definen contratos psicológicos ya que son

más claramente contractuales a diferencia de las expectativas, las cuales junto con las obligaciones, solo son consideradas como parte del contrato si derivan de promesas percibidas y afirman que "las promesas ofrecen una mayor claridad conceptual y precisión que las obligaciones y expectativas ya que están más claramente alineadas con la idea de un contrato" (p. 26).

Este asunto de definir el contrato psicológico como constituido por expectativas o creencias sobre obligaciones, compromisos o promesas, es uno de los temas centrales de conflicto en su conceptualización. En un intento por poner en evidencia esta dificultad, Guest (1998) analiza los términos usados para definirlo en las principales conceptualizaciones que se han hecho y encuentra diferentes nociones que lo constituyen tales como percepciones, expectativas, creencias, promesas y obligaciones.

Por su parte Conway y Briner (2005) afirman que un área que merece atención teórica es el confuso conjunto de definiciones y constructos que relacionan a las creencias que constituyen el contrato psicológico. Este asunto, manifiestan los autores, reviste graves problemas porque los términos promesas, obligaciones y expectativas se usan indistintamente y ellos tienen importantes diferencias. Al respecto, afirma Conway (1996, citado en Guest, 1998) que comparar expectativas, promesas y obligaciones implica diferentes niveles de compromiso psicológico, ya que fallar en cumplir las expectativas es de un orden bastante diferente que fallar en cumplir las obligaciones. Por su parte para Alcover (2002), aunque el contrato psicológico podría integrar una serie de conceptos organizacionales como la confianza, la justicia en las organizaciones, el compromiso, la implicación, la identificación y el propio intercambio, también la falta de desarrollo conceptual plantea inevitablemente un solapamiento o redundancia entre constructos, por lo que se requiere lograr una mayor precisión conceptual que delimite claramente cada uno de ellos.

A modo de conclusión

Siguiendo a Alonso y Fernández (2006), la interacción entre teorías organizacionales –particularmente la bibliografía construida en relación con la función gerencial– y las condiciones económicas y políticas de las sociedades, muestran una relación biunívoca entre condiciones sociohistóricas de los pueblos y las teorías que explican y orientan la solución de las problemáticas existentes en un momento determinado, ya que de un lado, los problemas que se presentan promueven el desarrollo de teorías para explicar e intervenir en sus soluciones, pero de otro, inducen el actuar de los dirigentes en la forma como afrontan las

condiciones del entorno, y en el caso de la gestión empresarial, orientan el quehacer de los gerentes en la manera como dirigen las organizaciones. (Alonso y Fernández, 2006). En tal sentido, la evolución de las problemáticas presentes en el desarrollo de las sociedades requiere a su vez de la evolución en el desarrollo de teorías y conceptos que dan cuenta de estas transformaciones.

La evolución histórica de conceptos como el contrato psicológico no ha sido ajena a la influencia de las condiciones sociales que, como lo afirman Alonso y Fernández (2006), impulsan los desarrollos teóricos que den cuenta de dichas condiciones. La historia más reciente del contrato psicológico muestra un interés por este concepto por parte de teóricos e investigadores, ya que como lo afirma Topa (2005) el concepto de contrato psicológico "propone un acercamiento prometedor a la relación laboral desde una perspectiva psicosocial" (p. 102), puesto que el mismo es un recurso teórico clave para la comprensión de las relaciones de trabajo. Sin embargo, la emergencia de las críticas planteadas más recientemente, invitan a pensar que se hace necesario por parte de las ciencias sociales, revisar en qué medida las condiciones actuales de las relaciones de trabajo están reconfigurando las categorías constitutivas del contrato psicológico, con el propósito de mantener una vigencia en la comprensión de las implicaciones psicosociales que tienen las transformaciones del mundo del trabajo sobre los sujetos trabajadores vistas a través del lente del contrato psicológico.

Para Guest (2004), las tradicionales relaciones colectivas de trabajo están siendo modificadas debido a cambios en los valores entre los trabajadores, por el crecimiento del individualismo y la flexibilidad y por una gerencia de recursos humanos asociada al uso de paradigmas de investigación poco útiles para su estudio (Guest, 2004), razón por la cual es necesario revisar y actualizar las categorías analíticas que permitan comprender las relaciones de trabajo en la actualidad, pues como bien lo anota Rentería (2009) "la psicología organizacional tradicional y la gestión de recursos humanos basan muchos de sus principios y pautas en función de contextos de estabilidad y continuidad de las organizaciones y relaciones personas-trabajo-organización" (p. 29).

Puede entenderse por tanto, que es necesario que se exploren nuevos caminos de reflexión, análisis y conceptualización sobre los temas y teorías asociadas al trabajo y a las relaciones de trabajo que se derivan de la vinculación de trabajadores a las organizaciones, así como de las implicaciones psicosociales que tienen para las personas las características actuales del mundo del trabajo. De esta manera, un asunto clave que requiere especial atención en la investigación sobre el contrato psicológico, es hacer una discusión a partir de fuentes teóricas

y de referentes empíricos sobre lo que se define como "contrato psicológico" para repensar los aspectos que lo constituyen y precisar su definición como concepto.

Bibliografía

- ALCOVER, C. (2002). *El contrato psicológico: el componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Aljibe.
- ALONSO, L. y FERNÁNDEZ, C. (2006). El imaginario managerial: el discurso de la fluidez en la sociedad económica. *Política y sociedad*, 43(2), 127-151.
- ARGYRIS, C. (1960). *Understanding organizational behavior*. Homewood: The Dorsey Press.
- ARNOLD, J. (1996). The psychological contract: a concept in need of closer scrutiny? *European journal of work and organizational psychology*, 5(4), 511-520.
- CONWAY, N. y BRINER, R. (2005). *Understanding psychological contracts at work: a critical evaluation of theory and research.* New York: Oxford University Press.
- COYLE-SHAPIRO, J. y PARZEFALL, M. (2008). *Psychological contracts*. Recuperado el 6 de Agosto de 2011, de LSE Research Online: http://eprints.lse.ac.uk/26866/
- CULLINANE, N y DUNDON, T. (2006). The psychological contract: a critical review. *International journal of management reviews*, 8(2), 113-129.
- GUEST, D. (1998). Is the Psychological contract worth taking seriously? *Journal of organizational behavior*, 19, 649-664.
- _____ (2004). The psychology of the employment relationship: an analysis based on the psychological contract. *Applied psychology*, 53(4), 541-555.
- HOBSBAWM, E.(1999). *Historia del siglo XX*. Buenos Aires: Grijalbo Mondadori.
- MENNINGER, K. (1958). *Theory of psychoanalytic technique*. New York: Basic Books.
- MUNDUATE, L. (1997). *Psicología social de la organización: las personas organizando*. Madrid: Ediciones Pirámide S.A.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2006). *Diccionario Esencial de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe.
- RENTERÍA, E. (2009). De recursos humanos a la psicología organizacional y del trabajo. Reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. En: M. C. Aguilar, y E. Rentería, *Psicología del trabajo y las organizaciones: reflexiones y experiencias de investigación*, 25-52. Bogotá D.C.: Universidad Santo Tomás.
- ROEHLING, M. (1996). The origins and early development of the psychological contract construct. *Journal of management history*, 3(2), 204-217.

– ROUSSEAU, D. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsabilities and rights journal*, 2(2), 121-139.

– _____ (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. *Journal of organizational behavior*, 11, 389-400.

– _____ (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks: SAGE.

– SCHEIN, E. (1982). *Dinámica de la carrera empresarial.* (G. Moreno, Trad.) Cambridge: Fondo Educativo Interamericano.

– _____ (1994). *Organizational psychology* (Tercera ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

– TAYLOR, M. y TEKLEAB, A. (2004). Taking Stock of psychological contract research: assessing progress, addressing troublesome issues, and setting research priorities. En: J. Coyle-Shapiro, L. Shore, S. Taylor, y L. Tetrick, *The employment relationship: examining psychological and contextual perspectives*, 253-283. New York: Oxford University Press.

– TOPA, G. (2005). El contrato psicológico: un nuevo marco para comprender las relaciones dentro de las organizaciones. En: F. J. Palací, *Psicología de la organización,* 101-119. Madrid: Pearson.

Tercera parte

Aproximaciones a la relación psicología-mundo de las organizaciones

Responsabilidad social organizacional (RSO): de lo instrumental a lo razonable

Lina Marcela Gil Congote
Universidad de Antioquia, Universidad Eafit

Los chinos llegan a presumir que el cielo,
o el mismo Dios, es un ser bastante razonable
Lin Yutang

El concepto de responsabilidad social empresarial (RSE)[1] se aborda cada vez más, principalmente en la literatura administrativa con una prolífica difusión difícil de integrar, pues en él convergen diferentes definiciones (Carroll, 1999; Wood, 1991), así como escuelas y perspectivas (Gond, 2011; Garriga y Melè, 2005; De Bakker, Groenewegen y Den Hond, 2005).[2] Este texto no pretende hacer una revisión del concepto de RSO como tal a partir de sus orientaciones, puntos en común o divergencias, ni ubicarse en una escuela particular; busca

1. Aunque las referencias sobre el tema son en su mayoría a responsabilidad social empresarial (RSE), preferimos ampliarla a todo tipo de organizaciones (RSO): del Estado y privadas –con y sin fines de lucro–, pero sin detenernos en las implicaciones particulares en cada una de ellas, como sí lo hace L. Schvarstein (2003, p. 55-68).
2. Pasquero (2005) divide el tema en cuatro perspectivas, sobre las cuales brindamos las principales referencias para quien desee ampliar el tema: funcionalista (Porter y Kramer, 2006; Barin-Cruz, 2011; Bhattacharya, Korschun y Sen, 2010), cultural (Maignan y Ralston, 2002; Matten y Moon, 2008; Schmidheiny, 2006), política (Matten y Crane, 2005; Shamir, 2005; Castro, 2004) y constructivista (Caruana y Crane, 2008; Humphreys y Brown, 2008).

aportar al debate desde el concepto de responsabilidad, a partir de sus diversas modalidades, que muchas veces se confunden o se toman en un solo sentido, y mostrar algunas implicaciones de una mirada gradual desde la perspectiva de los actores, de los sujetos, sin detenerse en dimensiones sociales, económicas o políticas que formarían parte de otro análisis.

El concepto de responsabilidad constituye un eje fundamental para pensar al sujeto como un actor que aún dentro de sus determinaciones puede optar, tomar diversos caminos dentro del repertorio de posibilidades que de una u otra forma siempre están presentes. Se proponen aquí formas de abordar el concepto que pueden resultar valiosas para el campo de las organizaciones.[3]

Para hacer esta reflexión y mostrar la importancia de la razonabilidad como alternativa, el texto se divide en cinco apartados. En el primero se introduce el concepto para mostrar a qué nos referimos cuando hablamos de responsabilidad, tomando algunas referencias de Jonás (1995) y Ramírez (2012). Producto de definiciones previas, en el segundo apartado se diferencia la categoría de consecuente –aquel que responde por sus actos– y de responsable ético, que además de tener en cuenta las consecuencias, introduce la reflexión como parte de su práctica cotidiana. En el siguiente apartado se detallan tres modalidades: responsabilidad subjetiva, legal y por el entorno, dentro de la cual el sujeto sigue siendo el eje, pero extiende el compromiso y el cuidado hacia los otros, desde el entorno más inmediato hasta el cuidado del planeta entero.

Para focalizar el tema y ubicarlo en el terreno de la RSO, se retoman en el cuarto apartado dos autores representativos en el tema, donde Howard Bowen, su "padre fundador", es un personaje fundamental para pensar no solo las raíces del concepto, sino también la ambigüedad, la riqueza que ofrece desde su origen; en contraste con Milton Friedman que representa una tendencia que privilegia la rentabilidad, propia de la empresa en un marco de liberalismo económico con consecuencias reduccionistas que vale la pena revisar. En el último apartado arribamos a la razonabilidad que, basada en la reflexión como práctica cotidiana, encuentra en el psicólogo un apoyo, como profesional

3. Desde nuestra perspectiva la responsabilidad se sustenta en los conceptos de azar y libertad, sin los cuales no sería posible argumentar que el ser humano está llamado a responder por sus actos, pues aunque se admiten determinaciones que van desde lo biológico (heredado o no), hasta lo discursivo transmitido por las instituciones y el lenguaje, sostenemos que siempre es posible elegir, aunque sea en mínima parte. Sobre este tema, que complementa las ideas expuestas en el presente texto, se encuentra aprobado para su publicación en la revista *Pensamiento psicológico*: Manrique, Horacio y Gil, Lina M. *Azar, libertad y responsabilidad. Aportes para una práctica psicológica.*

formado en la escucha y la orientación de procesos que integren las diferentes dimensiones del ser humano.

Sobre el concepto de responsabilidad

El primer paso es preguntarnos qué se entiende por responsabilidad; un concepto que no ha estado en el centro del debate sobre la ética, según Jonás (1995), filósofo alemán que brinda un panorama amplio para pensar este tema como alternativa fundamental frente a los problemas sociales y éticos actuales, particularmente los derivados de la ciencia y la técnica. Este autor introduce la interrelación del deber, el saber y el poder para pensar la responsabilidad como eje de la conservación de la naturaleza humana y "extrahumana", es decir, del vínculo indisoluble de su propio ser con los otros hombres y con todo lo que lo rodea desde una premisa incuestionable: "que haya una humanidad". Se distancia así del imperativo kantiano: "Actúa de tal modo que el principio de tu acción se transforme en una ley universal", para proponer uno nuevo: "Actúa de tal modo que los efectos de tu acción sean compatibles con la permanencia de una vida humana auténtica", o en otras palabras: "no pongas en peligro la continuidad indefinida de la humanidad en la tierra".

Para sostener el principio de responsabilidad es necesario admitir la libertad como condición fundante en el ser humano. Nos dice Jonás que en los animales:

> *El deber interno del ser se cumple por sí mismo. Únicamente en el hombre el poder está emancipado del conjunto en virtud del saber y el libre albedrío y puede resultar fatal tanto para el conjunto como para el hombre mismo. Su poder es su destino y se convertirá cada vez más en el destino de todas las cosas. De este modo –en su caso y solo en el suyo– del propio querer surge el deber como autocontrol de su poder, que actúa conscientemente; y, en primer lugar, con referencia a su propio ser. (…) la preservación de la humanidad como tal. Este es su «deber» más modesto, pero más riguroso. Por tanto, lo que enlaza el querer y el deber, el poder, es lo mismo que coloca la responsabilidad en el centro de la moral* (1995, p. 214).

Miremos con detalle afirmaciones contenidas en esta cita. La primera corresponde a los animales: ¿se podría hablar de responsabilidad en ellos? ¿Qué significa que el poder del hombre es su destino y que este se amplía al destino de todas las cosas? ¿De qué manera la preservación de la naturaleza introduce una nueva dimensión ética y cómo esta incide en el concepto de RSO?

Responderemos a estas preguntas tomando otros autores para pensar con ellos el concepto de responsabilidad en sus diversas modalidades. Para Jonás (1995)

el poder está presente en toda forma de vida y actúa como una fuerza causal regida por fines, pero en los humanos dicha capacidad causal se vincula al saber y al libre albedrío (p. 213). El instinto sería gran parte de la fuerza causal, de la determinación de ese "destino" animal que no compromete ninguna categoría moral centrada en el deber, solo en el ser, como tal. Sin embargo, según Ramírez (2012, pp. 45-46), se hablaría de "respuesta elemental"–su correlato es la responsabilidad fáctica– incluso en los seres inanimados que tendrán, por ejemplo, una respuesta regida por las leyes de la física, y una "respuesta primaria" –su correlato es la responsabilidad espontánea– en los seres vivos, que pueden elegir diferentes respuestas dentro de su repertorio instintivo.

Así entendida la responsabilidad, podría equiparse a respuesta, a un modo según el cual una partícula, un animal o un humano, actúa conforme con su ser, con sus fuerzas y determinaciones. Se dan, entonces, grados de libertad cada vez más amplios a medida que dicha organización es más compleja: en el ámbito humano se introducen otros niveles de responsabilidad, para remarcar que el uso de la razón, como condición inherente a él, lo conduce por el camino de la libertad y, más específicamente del libre albedrío que introduce la "potestad de obrar por reflexión y elección" (Diccionario de la RAE). Pero no es lo mismo responder que ser responsable; veamos algunas distinciones que nos permitirán más adelante analizar sus implicaciones en el contexto de la RSO.

¿Consecuente o responsable?

No es gratuito que estos dos conceptos tiendan a confundirse o a tomarse indistintamente; si acudimos al diccionario filosófico de Ferrater Mora: "Se dice de una persona que es responsable cuando está obligada a responder de sus propios actos". Las acepciones de la RAE tienen el mismo énfasis. Responsabilidad significa: "Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal". "Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado". "Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente". En el mismo diccionario encontramos que responsable viene del latín "responsum, supino de respondĕre, responder" y significa "obligado a responder de algo o por alguien".[4]

4. Es interesante ver cómo en el idioma inglés existen dos acepciones para nuestro concepto de responsabilidad: responsability y accountability. La primera tiene que ver con la responsabilidad interna, el juicio que se establece sobre sí mismo a partir de los ideales personales

Sin embargo, como hemos dicho, nos interesa aquí hacer distinciones que puedan aportar al debate si lo analizamos en términos de modalidades y sus efectos en la práctica. Jonás también diferencia tipos o grados de responsabilidad; por ejemplo, la responsabilidad legal y la responsabilidad moral, que aparecen en la "divergente evolución" del derecho civil y el derecho penal, en las que opera la "compensación (obligada por la ley) y el castigo (por la culpa). Pero ambos tienen en común que la "responsabilidad" se refiere a actos hechos y que adquiere realidad en el hacer desde fuera responsable a alguien por lo que ha hecho" (1995, p. 162).

Las dos formas de responsabilidad se evalúan por las consecuencias; por ejemplo, ante un delito, "es la cualidad del acto y no su causalidad el punto decisivo del que hay que responder" (p. 162). "En suma, la «responsabilidad» así entendida no pone fines, sino que es la mera carga formal que pesa sobre toda acción causal y que dice que pueden pedirse cuentas de ella. Es, pues, la condición previa de la moral, pero ella misma no es aún la moral" (p. 163).

Esta forma de responsabilidad permite decir de alguien que es consecuente, que responde por sus actos, mas no por ello es necesariamente responsable, en el sentido moral que Jonás quiere enfatizar. Para Ramírez (2012, p. 297): "Ser consecuente es asumir las consecuencias de las respuestas (aunque no se analicen o prevean). Se puede ser consecuente aunque irresponsable, por ejemplo, cuando no queremos pensar en los efectos pero estamos dispuestos a responder por ellos".

Este tipo de responsabilidad también puede llamarse fáctica, ya que de alguna manera tenemos que responder ante las circunstancias; incluso no hacer nada o dejarse llevar es una forma de respuesta, pero contraria a la reflexión; sería pasiva, espontánea o elemental. Una responsabilidad activa es la que permite desplegar nuestras capacidades humanas intrínsecas, nuestra facultad para razonar y mediante la reflexión y la consciencia alcanzar lo que denominaremos responsabilidad ética, secundaria (Ramírez, 2012, p. 46).

En este mismo sentido Jonás propone un tipo de responsabilidad que no se refiere a las consecuencias, "que no concierne a la cuenta a pagar ex-post-facto por lo hecho", sino "por la cosa que exige mi acción"; por ejemplo, el bienestar

---

y la consciencia. La segunda tiene que ver con el rendir cuentas ante otro, producto de un compromiso o una obligación, en otras palabras una "responsabilidad exigible". Sobre esta distinción que puede entenderse como dos caras de la misma moneda: la interna y la externa del concepto. Véase: Schvarstein (2003).

de otros es "por lo" que soy responsable y "mediante la voluntad moral, lleva al poder a cumplir su deber" (p. 163). "A esa especie de responsabilidad y de sentimiento de la responsabilidad, y no a la «responsabilidad» formal y vacía de todo agente por su acto, es a la que nos referimos cuando hablamos de la ética, hoy necesaria, de la responsabilidad orientada al futuro" (p. 164).

Aunque Jonás llame "formal y vacía" al primer tipo de responsabilidad (incluso entre comillas), consideramos que ser consecuente, responder por lo que se hace, es un grado de responsabilidad que podría conducir a niveles más complejos en condiciones que pueden crearse, construirse, como veremos más adelante en el caso de la RSO, que empieza por la responsabilidad consigo mismo.

Tipos de responsabilidad

Responsabilidad subjetiva

Esta categoría es el punto de partida para la responsabilidad en general, entendida como "la respuesta acorde con el propio ser" (Ramírez, 2012, p. 45), teniendo en cuenta que "en último término, somos responsables ante nosotros mismos, o ante la instancia interna que represente nuestro ideal subjetivo" (p. 48). A medida que crecemos construimos un ideal del ser, producto de valores, creencias, normas, modelos, deseos, que se convierten en un punto de referencia constante para evaluar, consciente o inconscientemente, lo que hacemos. El sujeto tiene por tanto un sistema axiológico propio que constituye una moral intrínseca o, en otras palabras, ética, cuando se asume desde la reflexión y la conciencia de sí.

La conjetura que subyace a estos planteamientos –y al parecer a los de Jonás– es que hacerse cargo de sí mismo, asumir el propio destino, el propio deseo, sin culpar a los otros de lo que realmente le corresponde a cada uno, permite ampliar con mayor eficacia dicha responsabilidad a todas las esferas:

> *La responsabilidad del ser humano consigo mismo es indisociable de la que debe tenerse en relación con todos los demás. Se trata de una solidaridad que lo conecta a todos los hombres y a la naturaleza que lo rodea. Por tanto, resulta innegable que la deducción final de esa reflexión busque atender también lo universal. Concluimos con Jonás, que el ser humano requiere contestar con su propio ser a una noción más amplia y radical de la responsabilidad que es la referente a la naturaleza humana y extrahumana, ya que la tecnología moderna permite acciones transformadoras en un espectro que va desde el genoma humano hasta el plan cósmico* (De Siqueira, 2009, p. 175).

Además de la responsabilidad subjetiva que se va ampliando a otras esferas del ser humano y de su entorno, se dan otras formas de responsabilidad que permiten comprender la relación del sujeto con la ley, con las instancias establecidas y sus respectivas sanciones; aspecto que retomaremos para comprender motivaciones frecuentes en la puesta en práctica de la RSO.

Responsabilidad legal

Para ahondar en el debate, Jonás también propone una responsabilidad contractual, que es coelegida, se instituye "artificialmente", pertenece al orden "del encargo acordado (también ordenado)" y como tal es rescindible porque no hace parte del imperativo ya mencionado. Por ejemplo, la ejecución de una tarea o un oficio o acuerdos tácitos como el pago de impuestos:

> *Con respecto a estas responsabilidades simplemente estipuladas, no dictadas por la exigencia intrínseca de la cosa, cabe ciertamente un comportamiento que quebrante el deber o que lo olvide, pero no un comportamiento propiamente «irresponsable». Este concepto, en su sentido fuerte, está reservado para la traición a responsabilidades de validez independiente, traición con la cual se pone en peligro un bien verdadero* (Jonás, 1995, p. 167).

Desde Ramírez (2012), esta definición de Jonás puede ubicarse en la categoría de la responsabilidad legal, entendida como "la necesidad de responder ante las normas producidas por un pacto social, y como tal corresponde a una moral extrínseca o, simplemente moral, pues se basa en el deber –ya sea un compromiso o una obligación legal–, y su recíproco, el derecho –lo que podemos esperar y exigir de quienes comparten el mismo pacto social–".

Pero, ¿a qué llama Jonás (1995) "bien verdadero"? "Es un bien de primer orden, es decir, que está en el campo de acción de nuestro poder, y si es parte de nuestra acción efectiva, con mayor razón compromete nuestra responsabilidad" (p. 168). Muestra como ejemplo a los padres y al político o gobernante como responsabilidades «"totales" producto de una elección que compromete todas las esferas de otro ser, "el ser total de sus objetos": la responsabilidad por el hijo en todas sus dimensiones mediante la autoría, querida o no, de la paternidad; así como el cuidado del bien público como tal, lo que es de todos y es necesario salvaguardar» (pp. 170-171).

En esta categoría se encuentra de nuevo la responsabilidad por el futuro, concretamente la supervivencia de la especie y del planeta; en tanto ha sido puesta en peligro su existencia surge el "deber primario del «no» al no-ser".

Responsabilidad por el entorno

La vulnerabilidad de la naturaleza y el daño hasta ahora causado, debido a su carácter de irreversibilidad y de acumulación, introduce una nueva reflexión ética, que "añade al cálculo moral el horizonte temporal que falta en la operación lógica instantánea del imperativo kantiano: si este último remite a un orden siempre presente de compatibilidad abstracta, nuestro imperativo remite a un futuro real previsible como dimensión abierta de nuestra responsabilidad" (Jonás, 1995, p. 41).

Hemos visto que la responsabilidad por el entorno inicia en la responsabilidad subjetiva, que implica reconocer en primera instancia deseos y motivaciones propios y, desde allí, interrogarnos de qué manera nuestras acciones contribuyen con el entorno, bien sea humano, como la familia, los amigos, el grupo de trabajo, la comunidad; o el ecológico o ambiental.

> *El objeto último de la responsabilidad, más allá del objeto directo –es decir, de la «cosa» propiamente dicha–, es la salvaguardia de las relaciones de fidelidad en general, sobre las que descansan la sociedad y la convivencia de los hombres: y eso es un bien sustantivo, que obliga de por sí. (….) un bien que depende completamente de nosotros (…) es una responsabilidad tan incondicional e irrevocable como puedan serlo las establecidas por la naturaleza (si es que no es una de ellas). Así, también el funcionario infiel, al que de manera directa no se le puede reprochar quebrantamiento del deber, es de manera indirecta irresponsable* (Jonás, 1995, pp. 167-168).

En la propuesta de Jonás (1995) se ve claramente que "el ejercicio del poder sin la observancia del deber es entonces «irresponsable», es decir, constituye una ruptura de esa relación de fidelidad que es la responsabilidad" (p. 165). Y si además no considera a los otros no ejerce con amplitud el concepto: "responsabilidad es el cuidado, reconocido como deber, por otro ser, cuidado que, dada la amenaza de su vulnerabilidad, se convierte en «preocupación». (…) ¿qué le sucederá a eso si yo no me ocupo de ello? (p. 357). Estos aspectos son fundamentales en el concepto de RSO, que abordaremos a continuación como una especificidad de la responsabilidad por el entorno.

Friedman y Bowen: entre lo instrumental y lo razonable

Se podría pensar la RSO como una forma específica de responsabilidad por el entorno, en la que la organización se vuelve el agente sobre el que recae la res-

ponsabilidad, mediante prácticas obligatorias y voluntarias conducentes tanto al cuidado interno de la empresa y sus grupos de interés –empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc.–, como el medio ambiente en general.

Una vez realizada las distinciones conceptuales previas, nos interesa focalizar la discusión a partir de dos representantes fundamentales, relativamente contemporáneos entre sí aunque antagónicos en la mayoría de sus argumentos, que nos permiten contrastar claramente las definiciones ya expresadas de responsabilidad en sus modalidades: Howard Bowen (economista americano, considerado el padre fundador del concepto de RSE, 1908-1989) y Milton Friedman (economista de la Escuela de Chicago frecuentemente citado en los debate sobre RSE, premio nobel de economía en 1976 y defensor acérrimo del libre mercado, 1912-2006).[5]

Más que retomar en detalle la obra de cada autor, para lo cual se dejan reseñadas las fuentes, interesa resaltar algunas diferencias y puntos en común para pensar el concepto de RSO y sus efectos. En cuanto a los referentes teóricos, Bowen apoya el keynesianismo y una teoría económica del bienestar en diálogo con las ciencias sociales. Parte de una visión sistémica que contempla múltiples dimensiones –histórica, política institucional, administrativa, psicológica, moral y económica–, en la que "responsabilidad pública", "obligaciones sociales" y "moralidad comercial" son sinónimos de responsabilidad social (Acquier *et al*, 2011). Para Friedman (2005), por su parte, la doctrina de la "responsabilidad social" implica la aceptación de la idea socialista de que los mecanismos políticos, no los mecanismos de mercado, son la forma adecuada para determinar la asignación de recursos escasos para usos alternativos. Se centra en la idea de *Homo economicus* (hombre egoísta, guiado por decisiones racionales para su propio interés, desde la competencia y la acumulación). El ejecutivo obedece al demandante (accionista), por lo que no hay valores ni responsabilidades "sociales", solo valores compartidos y responsabilidad de los individuos.

5. La posición de los autores se analiza principalmente a partir de los siguiente artículos, de los cuales se hace una traducción libre para este texto:
–Acquier, A., Gond, J. y Pasquero, J. (2011). Rediscovering Howard R. Bowen's Legacy: the unachieved agenda and continuing relevance of social responsibilities of the businessman. Business y society, sage publications.Originally published online 23 november 2011: http://bas.sagepub.com/content/50/4/607
–Friedman, Milton (2005). The social responsibility of business is to increase its profit. In Shari Collins (Ed.), Ethical challenges to business as usual, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, pp. 224-229.

Bowen (citado por Acquier *et al.,* 2011) es consciente de la dificultad que implica el concepto, y se pregunta: "¿cuál es la combinación adecuada entre iniciativa voluntaria y presión coercitiva para alinear actividades empresariales con el interés público, dado que una sola fuente no es suficiente?" A lo que Friedman (2005) respondería que la RSE es una "hipócrita fachada" que daña los cimientos de una sociedad libre: "responsabilidad es llevar a cabo el negocio en acuerdo con sus deseos, que por lo general será la de hacer tanto dinero como sea posible mientras sea conforme a las reglas básicas de la sociedad, tanto los consagrados en la ley como los incorporados en las costumbres éticas" (p. 224).

Pensar el concepto de RSO desde los tipos de responsabilidad permite interpretar el asunto desde dos perspectivas: una instrumental en la línea de Friedman, y una que conjuga diversos móviles y consecuencias, desde Bowen. Esta última la ubicamos en una ética de la razonabilidad, y aunque por momentos no abandone lo instrumental, intenta integrar el concepto a fines que trascienden lo individual.

Para Bowen (citado por Acquier *et al.,* 2011) el empresario, el gerente, debe ser responsable en sus dimensiones subjetiva, legal y por el entorno, mientras que para Friedman basta con ser consecuente, especialmente desde la dimensión legal, lo cual se enmarca en una visión reduccionista del concepto con efectos preocupantes para la relación organización-entorno.

Respecto a la responsabilidad subjetiva cabe anotar que justamente la obra de Bowen, acorde con su título *Social Responsibilities of the Businessman*, se centra en el hombre de negocios, especialmente en los gerentes y directores, no en la empresa en abstracto. En tanto "el poder implica responsabilidad", convoca a un desempeño que pase por la reflexión de quienes tienen el mando, pueden tomar decisiones y orientar el destino de las empresas en una mejor relación que garantice (o al menos promueva) la supervivencia de todos desde la cooperación y la equidad. Tiene una mirada "macro social" que se opone a la disociación de los problemas económicos y sus fundamentos morales e institucionales, y desde allí propone un concepto que permita mejorar las relaciones entre las empresas y la sociedad.

En este punto hay afinidad con la propuesta de Jonás (1995) de autocontrolar el propio poder mediante el querer, como un acto consciente que implica asumir el propio destino como punto de partida para influir sobre el destino de los demás, en último término sobre toda la humanidad.

> *El poder, unido a la razón, lleva asociada la responsabilidad. Desde siempre se ha entendido así en el ámbito intrahumano. La reciente extensión de la responsabilidad, más allá de ese ámbito, al estado de la biosfera y a la futura supervivencia de la especie humana es algo que viene sencillamente dado con la ampliación de nuestro poder sobre tales cosas, que es en primer lugar poder de destrucción. El poder y el peligro hacen manifiesto un deber que, en virtud de la inexcusable solidaridad con el resto de las cosas, se extiende, también sin un consentimiento específico, desde el ser propio al ser general* (Jonás, 2005, p. 230).

Por su parte Friedman al ubicarse en la teoría neoclásica y considerar que el libre mercado es el regulador de la economía, si otorga un lugar a la responsabilidad subjetiva lo hace desde una perspectiva instrumental, puesto que el sujeto toma sus decisiones desde la racionalidad, en función del propio interés y con la información suficiente para actuar; en el caso del dirigente solo respondería a la lógica de los accionistas, guiados también, quizás de manera exclusiva, por la acumulación de capital. No se considera en este caso el control del propio poder como filtro para acceder a niveles más amplios de responsabilidad, pues solo el móvil económico determina los actos individuales; sin embargo, en tanto la responsabilidad exigible es la individual, no la empresarial, las conductas se pueden moderar en la medida en que los dirigentes compartan la moral social y la ética inherente a su ejercicio.

Como veremos más adelante, la posibilidad de lo razonable –más allá de lo racional, como sostiene Friedman–, permite que las acciones estén cada vez más acordes con el propio ser, que también es sujeto de deseos, impulsos irracionales y reacciones desinformadas, pero con posibilidad de integrarse cada vez más, mediante la reflexión, a otras esferas que van de lo personal a lo grupal y de allí a lo social, al entorno en general. El egoísmo no sería el único móvil de los comportamientos como lo es para Friedman, quien admite la cooperación solo como una decisión voluntaria, una posibilidad entre otras, pero no como un asunto ético en sí mismo; sería una motivación extrínseca que, como tal, puede o no aparecer y lo hace siempre y cuando convoque un interés personal, una retribución egoísta en último término. En este sentido, Friedman considera incluso la RSE como una amenaza para el cumplimiento a cabalidad de la rentabilidad empresarial.

La responsabilidad legal, por su parte, aparece en los dos autores y en la literatura en general sobre RSO; muestra la importancia de actuar acorde con la moral social, dentro de la cual se ubican las normas y reglamentos como expresiones formalizadas de compromisos adquiridos con sus respectivas consecuencias,

como sanciones, compensaciones o castigos de acuerdo con el cumplimiento de lo estipulado.

Ya vimos desde Jonás que esta responsabilidad es contractual, coelegida, pues hacer parte de una empresa implica inscribirse en un pacto social explícito e implícito con unos deberes y obligaciones. Pero la RSO puede basarse únicamente en la responsabilidad legal y tomarse como un "instrumento de legitimidad" o "deber negativo", mediante la adhesión a normas y a expectativas de las partes interesadas (Maignan y Ralston, 2002). También puede tomarse como una "obligación moral" que permite evitar sanciones, por ejemplo perder la licencia para operar (Porter y Kramer, 2006). En esta línea se ubicaría lo que Wood (1991) llama "RSE responsiva" que consiste en actuar como buen ciudadano, en sintonía con las partes interesadas para evitar efectos negativos. Aquí, de nuevo, se es consecuente al cumplir con las normas y pactos establecidos, pero no necesariamente se actúa en el sentido ético que se quiere proponer. Y aunque no todos los efectos negativos son agenciados por lo legal –por ejemplo, arriesgar la imagen de la empresa por "malas prácticas", con la consecuente sanción moral por parte de los clientes–, lo legal sí constituye un móvil predominante en el ejercicio de la RSO, visible en el cumplimiento de protocolos y en ocasiones de estándares mínimos que permitan el "normal" funcionamiento de la empresa.

Pero, al igual que la responsabilidad subjetiva, la responsabilidad legal puede ser instrumental, en el sentido de adaptarse a lo establecido y evitar efectos negativos, esto es, ser consecuente en el cumplimiento de la ley aunque surja de una "moral extrínseca", que no necesariamente obra desde la reflexión; esta última permitiría saber qué tan razonables son determinadas regulaciones y sanciones, o comprender de qué manera se articulan a las necesidades del entorno y a la supervivencia a mediano y largo plazo de la propia empresa y del planeta en general. Los reglamentos y sanciones también expresan valores que al ser realmente compartidos por la empresa, actuarían de manera intrínseca y se traducirían en prácticas, según Bowen, "deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad", aunque se formalicen mediante una obligación. Pero la RSO asumida únicamente desde lo legal se queda corta para cumplir los desafíos que requiere, tanto la sostenibilidad de la empresa, como la protección del entorno, de la especie y del planeta.

En cuanto a la responsabilidad por el entorno, más claramente se dan las dos opciones mencionadas: En el caso extremo vemos que Friedman no cree que la responsabilidad pueda extenderse a lo social, pues esta categoría solo le compete al individuo, quien regido por las normas y valores sociales se ocupa de la

rentabilidad y la acumulación; de hecho denomina "usos alternativos" a todo aquello que no se corresponda con esta finalidad. Pero también encontramos otra vertiente que se aprecia más fácilmente en Bowen desde la responsabilidad ética, pues está basada en la reflexión y en la consciencia de un nosotros que se expresa en un "logro individual" que es a la vez un "logro colectivo" que integra en el sistema "los fines humanos".

Desde esta perspectiva la RSO haría parte de la "identidad corporativa" en tanto es un "deber positivo" que se basa en valores distintivos de la empresa considerados por sus miembros como un elemento central, que permanece, independiente de las presiones externas. Por el contrario, desde una perspectiva estratégica o instrumental se toma como una "herramienta de gestión" (Maignan y Ralston, 2002), cuyos motivaciones son la sostenibilidad y la reputación (Porter y Kramer, 2006); el cuidado del medio ambiente y de los grupos de interés sería algo accesorio o subordinado a tal interés.

Vemos cómo la responsabilidad es un concepto que se va ampliando gradualmente a modalidades más o menos incorporadas, reflexivas o asumidas desde los valores y las prácticas cotidianas; una de ellas, el ser consecuente, esto es, responder por los propios actos, puede estar presente tanto en el nivel subjetivo, legal o por el entorno, aunque por lo general se asume desde lo instrumental, desde el miedo a las consecuencias o la posibilidad de elegir los efectos menos nocivos frente a un objetivo dado; en cuyo caso los valores o las razones que sustentan las acciones son extrínsecos, y el comportamiento se restringe al campo de la moral. Pero hemos insistido en que es posible trascender la responsabilidad como respuesta –el ser consecuente ante los propios actos– y lograr un grado mayor de complejidad y de compromiso en lo que hemos denominado razonabilidad, responsabilidad ética. El recorrido hecho hasta ahora nos permite ver, a manera de síntesis, en qué consiste esta perspectiva y de manera general esbozar un lugar para el psicólogo.

Hacia una ética de la razonabilidad

Cuando la responsabilidad implica otros aspectos como la reflexión, la consciencia y la asunción de un camino, preferimos llamarlo proceso de responsabilización para acentuar su carácter activo. Se trata de una responsabilidad ética basada, más que en la racionalidad –que fácilmente deviene en racionalidad instrumental–, en la razonabilidad. De esta manera se puede dar un tránsito, por lo general gradual, de la imposición a la elección, que en términos de Schvarstein (2003)

le permitiría a la organización pasar de ser objeto a asumirse como sujeto: "al asignar a la organización (…) la capacidad de hacerse socialmente responsable, la hemos tratado como a un sujeto, moral si cumple con las normativas vigentes, ético si elige ir más allá de ellas" (p. 52).

> *La voluntad de una organización para ir más allá de lo estrictamente exigible configura una conducta ética, ya que ello no es producto de una coacción externa sino que supone la libre elección del sujeto (…) Esta caracterización de organización sujeto, capaz de ejercer plenamente sus elecciones frente a las cuestiones por las cuales se siente responsable y a las que le son exigibles, se contrapone con la de organización objeto, aquella que meramente cumple en forma reactiva con los requerimientos externos que se le imponen. (…) hace falta ser organización sujeto para proponerse la satisfacción simultánea de las racionalidades económica y social, para promover al mismo tiempo el desarrollo individual y el bien común* (pp. 50-51).

Esta posición no se funda necesariamente en una posición desinteresada, altruista, como parece ser en ocasiones la posición de Jonás y hasta cierto punto la de Bowen; se trataría más bien de un sujeto que satisface sus propios intereses y se percata de que al cuidar de los otros también encuentra un beneficio para sí mismo. De esta manera la rentabilidad y el cuidado por el entorno se despliegan simultáneamente, y si es desde la responsabilidad ética, la convicción y la reflexión que acompaña las acciones emprendidas, hará más duradera, estable y consistente el desempeño de las organizaciones, pues se expresará en acciones oportunas más que oportunistas. Si bien no se elimina el escepticismo respecto a la práctica de los empresarios y a las consecuencias nefastas de los imperativos de productividad del sistema, sí muestra un camino que puede aportar desde una perspectiva que no se limita a lo legal y a la asunción de las consecuencias.[6]

6. Hemos visto en nuestro grupo de investigación la eficacia de intervenciones desde una perspectiva compleja, no instrumental, de la psicología organizacional y del trabajo. Por ejemplo, en relación con la denominada "cultura organizacional", en lugar de buscar la identificación de sus miembros mediante la capacitación y el refuerzo de ciertos valores, se opta por orientar grupos de discusión donde sea posible analizar significaciones y sentidos respecto a creencias y valores en situaciones concretas, vividas por los mismos empleados y dirigentes. De esta manera, se logra comprender cuándo aparecen límites reales para aplicar un valor determinado, evaluar contradicciones entre lo dicho y lo hecho, así como incongruencias entre lo que la organización quiere mostrar hacia afuera y lo que ella misma es capaz de lograr en sus procesos internos, cotidianos –donde comienza sin duda la responsabilidad social–. Para citar solo una experiencia: en un proceso grupal se reconocen la honestidad y la transparencia como valores fundamentales, pero solo hacia los clientes, pues en el área de ventas son frecuentes la deslealtad y la competencia desmedida para cumplir las

El psicólogo podrá favorecer, de manera privilegiada por su capacidad de escucha y de comprensión de tendencias explícitas e implícitas, espacios caracterizados por un espíritu crítico, de reflexividad y de disposición para analizar los diferentes valores y creencias que subyacen a las prácticas, e intentar integrarlos de manera más coherente, hallando contradicciones, intereses no dichos, consecuencias no consideradas, así como presiones y normas que puedan encontrar un sentido para los dirigentes y, en general, para la organización como actor responsable en una sociedad.[7]

Si la responsabilidad subjetiva se basa en la posibilidad de elegir haciendo uso de la consciencia, es vital someter a discusión el propio sistema axiológico relacionado con las prácticas de RSO, de manera que la moral extrínseca pueda articularse, hasta donde sea posible, con una moral intrínseca o ética. Se podrá indagar cómo la propia responsabilidad, acorde con los valores y creencias, se expresa o no en las decisiones que implican un compromiso con otros (el empleado –no solo el accionista–, el compañero de trabajo, la comunidad y en general todas las instancias que representan los grupos de interés).

Para lograrlo, estamos de acuerdo con Schvarstein (2003), en que la RSO implica instituir conjuntamente prácticas obligatorias y voluntarias, pues sería ingenuo pensar que basta la reflexión para actuar de manera ética, o que todas las exigencias externas, producto del análisis, pasen a formar parte de nuestros valores intrínsecos; existen prácticas, exigencias, restricciones o mandatos que no compartimos, pero en un momento dado preferimos asumirlos para alcanzar un bien que se considera superior o, como hemos visto, para evitar consecuencias inconvenientes o que no estamos dispuestos a asumir.

Es por eso que en un grado de complejidad mayor ubicamos la responsabilidad ética que se caracteriza por: el uso frecuente de la reflexión, el análisis de las

---

altas metas de rendimiento mensual, en detrimento del tan promovido "trabajo en equipo". Estos dobles discursos y mensajes que se traducen en prácticas incoherentes –en este caso sobre los valores–, no solo desorientan al empleado sobre lo que realmente es importante, sino que promueven desconfianza y falta de credibilidad en el discurso de la organización, lo cual implica necesariamente buscar alternativas de intervención en diferentes niveles de la empresa, y no únicamente en la responsabilidad individual del empleado.

7. No nos detendremos en los múltiples dispositivos y técnicas que puede utilizar el psicólogo para el logro de estos objetivos. Diremos que se trata de una actitud abierta y desprejuiciada que permita acompañar escenarios de conversación y formación, individuales y en grupo, como los aquí mencionados. Para este tema véase: Lopera y otros (2010), especialmente "El método analítico aplicado a las instituciones" (apartado 9.11) y el "Trabajo analítico con grupos" (capítulo 10).

razones y los motivos que sustentan los valores, las creencias y las prácticas; se basa en valores y motivaciones intrínsecas, es decir, acordes con el propio ser, capaz de diferenciar lo que es impuesto de lo que es asumido por convicción propia, y se adquiere como resultado de este proceso, de la conjunción de las características anteriores, una posición razonable, capaz de realizar una apuesta que integre lo racional con el sentimiento, la intuición.

Dichas motivaciones afectivas no solo remiten a lo positivo –la bondad, la cooperación o la consideración por los otros–, también se incluyen allí las pasiones, los afectos "negativos" como la envidia, la rivalidad, el odio, el ansia de poder, incluso de dominación, tan frecuentes en las organizaciones; solo que desde esta perspectiva, estas tendencias se pueden moderar, encauzar, teniendo como horizonte la proyección hacia el futuro, no solamente la satisfacción inmediata en el presente. Admitir la confluencia de motivaciones, entre ellas el afán de poder y de acumulación, no significa negar dichas motivaciones, pero tampoco ubicarlas en primer lugar como lo hace Friedman, pues es típico de la racionalidad instrumental favorecer una sola tendencia en detrimento de las demás. Se trata de moderarlas para que otras tendencias y necesidades también puedan realizarse en función de un bien de "orden superior" que implica, desde Jonás, no comprometer los recursos de las generaciones por venir; al contrario, ver en la "cautela" el "núcleo de la acción moral" (p. 81), pues el "solo hecho de que el otro se halle incluido en mi «apuesta» hace de la ligereza algo inaceptable" (p. 77).

Jonás integra el "temor, la esperanza y la responsabilidad" para sostener una "ética no utópica de la responsabilidad", en la que las apuestas son el eje de la acción, pues aunque no siempre se tienen certezas se actúa conforme con un sano escepticismo: "La esperanza es condición de toda acción, pues presupone la posibilidad de hacer algo y apuesta por hacerlo en ese caso" (1995, p. 356). Ver la vida, no solo la responsabilidad, desde la apuesta, muestra que se trata de un camino que poco a poco se recorre con incertidumbres, pero a la vez con la confianza necesaria para crear a medida que se cree y se disponen las energías, los recursos para ello, teniendo en cuenta que la razonabilidad se sustenta en lo más intrínseco de la naturaleza humana:

> *El ser humano posee un sistema secundario (de signos), fundamentado en el lenguaje y las palabras, que le permite razonar. Puede analizar desde una perspectiva lógica (aristotélica, racional) las consecuencias de un acto; pero también puede tener en cuenta las motivaciones afectivas, pulsionales, emocionales, imaginarias o inconscientes: es lo que llamaríamos razonabilidad, que no estaría basada so-*

> *lamente en una lógica simbólica ni tampoco solo en una lógica imaginaria, sino en la dialéctica de ambas. Evaluar y asumir las consecuencias de un acto es una respuesta secundaria, típicamente humana: implica una reflexión, un raciocinio, un juicio* (Ramírez, 2012, p. 46).

En un sentido similar, nos sirve pensar el concepto desde Derrida (2005), para quien "'razonable' sería la apuesta razonada y argumentada de esa transacción entre las dos exigencias aparentemente inconciliables de la razón, entre el cálculo y lo incalculable. Por ejemplo, entre los derechos del hombre, (…) y la exigencia de justicia incondicional (…) de lo propio del hombre como zoon logon ekhon o animal rationale (…)"(p. 181). El autor relaciona la responsabilidad con "guardar razón", para diferenciarlo del uso meramente racional:

> *(…) la responsabilidad consistiría en orientarse, no obstante, sin un saber determinante de la regla. Ser responsable, guardar razón sería inventar unas máximas de transacción para decidir entre dos exigencias igualmente racionales y universales aunque contradictorias con la razón y con sus luces. La invención de estas máximas se parece a la invención poética de un idioma cuya singularidad no cedería a ningún nacionalismo (…) lo razonable es lo que, portando en su alcance la pre-ferencia misma, sería siempre preferible –y por lo tanto irreductible– a lo racional al que excede* (Derrida, 2005, p. 188).

La responsabilidad pensada solo desde las consecuencias puede darse sin reflexión, incluso sin producir aprendizaje alguno; puede ser simplemente racional como obediencia a un mandato, aunque no opere un criterio intrínseco para ello. Incluso aunque una empresa responda en un momento dado por sus actos, estos podrían estar sustentados en una posición "inmoral", incluso "cínica" o "perversa"; por ejemplo, optar por un inadecuado control de emisión de gases o contaminantes para acelerar la producción, previo cálculo de la multa correspondiente, que podría implicar menos pérdida en términos económicos. Al pagar la multa, en lugar de moderar la conducta inadecuada, podría decirse que la empresa sería consecuente, en el sentido de responder por lo que hace, pero no compromete ningún valor en dicha acción desde la perspectiva del nosotros o del futuro como lo plantea Jonás, pues la responsabilidad solo estaría mediada por la racionalidad instrumental económica llevada al extremo y, en ningún caso, por lo que resultaría razonable, incluso para la propia empresa en términos de su sostenibilidad a largo plazo.

Sin embargo, excepto en ejemplos como el anterior donde hay un evidente conflicto de intereses que se "resuelve" desde esta perspectiva en una práctica irresponsable, el ser consecuente es una forma de responsabilidad que se traduce

finalmente en prácticas de RSO y, como tal, se encuentra en el proceso de la responsabilidad ética si asume el desafío de incorporar poco a poco la reflexión como parte inherente de su hacer cotidiano, y por este camino, en el que el psicólogo brinda un gran apoyo, lograr conjugar los sentimientos y las pasiones, con las razones y los motivos.

En síntesis, podríamos decir que se trata de una dialéctica entre los medios y los fines[8] plasmada en el concepto de razonabilidad, que desde un referente muy distinto como es Lin Yutang –que hemos aprovechado también como epígrafe de este escrito–, nos recuerda el centro de la filosofía china: "El chino toma una actitud que puede resumirse en la frase: «Seamos razonables». Esta actitud es no de esperar demasiado, ni muy poco. El hombre, digamos, está colocado entre el cielo y la tierra, entre el idealismo y el realismo, entre pensamientos elevados y pasiones muy bajas: tal es la esencia misma de la humanidad".

De una manera realista se confía en que poco a poco es posible construir una mejor forma de ser y de vivir que integre en sus acciones a los otros, para que el querer se convierta en deber mediante la moderación del poder. Y "(…) Si a ello se agrega el amor, a la responsabilidad le da entonces alas la entrega de la persona, que aprende a temblar por la suerte de lo que es digno de ser y es amado" (Jonás, 1995, p. 164).

Consideraciones finales

En este recorrido hemos encontrado posiciones que pueden resultar paradigmáticas; pero entre estas se dan diferentes grados y modalidades que suelen coexistir en la práctica, sin que necesariamente sean excluyentes: desde lo más instrumental –al punto de considerar inconveniente el concepto–, pasando por lo estratégico, más palpable en lo legal como móvil principal, o en general basado en la intención de evitar consecuencias negativas para el desempeño de la empresa, hasta la responsabilidad ética propiamente dicha. Dentro de estos niveles hemos visto cómo el ser consecuente, esto es, responder por los propios actos, es un tipo de responsabilidad que puede entenderse como parte del proceso,

8. A propósito de una dialéctica entre medios y fines, resulta pertinente mencionar a Ken Wilber (1997), quien denomina versión "eco-romántica" a aquella que considera que lo ecológico, el entorno, es el único que posee "valor intrínseco, todos los demás incluidos los seres humanos son meros instrumentos". Lo considera "ecofascismo", ya que otorga un valor absoluto a lo que en realidad es relativo. La propuesta del autor es mostrar la combinación entre lo que él llama individualidad y comunión, logradas a partir del concepto de responsabilidad, que se amplía a medida que hay mayor grado de consciencia (pp. 436-438).

como un punto intermedio en el camino de asumir mediante la reflexión otras consecuencias, de pasar de lo primario a lo secundario, de desplegar el potencial humano de la razonabilidad, inherente, intrínseco a su naturaleza. De ahí que la responsabilidad por el entorno la hemos pensado como una responsabilidad subjetiva ampliada, donde las fronteras del yo se expanden gradualmente a un "nosotros", expresado en principio en la misma empresa como colectivo organizado, hasta el entorno ambiental y global.

Por este camino se llega a la razonabilidad, una propuesta en la que el psicólogo juega un papel fundamental, en tanto se pretende integrar las diversas tendencias del ser humano en pro de una mirada no solo más realista de la RSO sino más edificante en términos de su viabilidad como un proyecto que, sin abandonar el egoísmo, también estructura al ser humano –aspecto que enfatiza Friedman–, sea capaz de expandir sus intereses, el cuidado de sí, que se logra mediante la responsabilidad subjetiva, hacia el cuidado de los otros –aspecto que enfatizan Jonás y Bowen–. En palabras de Schvarstein (2003) una RSO orientada por una voluntad política visible en su gestión de gobierno y en su práctica administrativa, para que en este proceso, interno y externo, la rentabilidad sea el premio que le da la sociedad a una organización por hacer buen uso de sus recursos.

Esperar que todas las prácticas de RSO se basen en una responsabilidad ética es conveniente y deseable, pero tomar solo estas como "verdaderas" o "auténticas" es quizás un ideal. Puede ser más realista considerar que la mayoría de las veces se trata de un proceso gradual que, con ayuda de otros, como el psicólogo formado en la escucha, es posible analizar y comprender cada contexto organizacional y acercarse cada vez más, mediante la consciencia y la reflexión –que empieza en lo individual–, a perspectivas más complejas y abarcantes. No es un camino fácil, más aún cuando implica la formación y la sensibilidad de sus dirigentes; pero vale la pena, en este caso desde la psicología, aportar en el intento de articulación entre las razones –el saber racional, aunque en principio sea instrumental– y los motivos –las pasiones, los afectos–;una ética de la razonabilidad, como lo expresa bellamente Ramírez jugando con las palabras (2012, pp. 185-190), una posibilidad de construir un nosotros guiado por la ética de la razón y el corazón.

Bibliografía

– ACQUIER, A., GOND, J. y PASQUERO, J. (2011). *Rediscovering Howard R. Bowen's Legacy: the unachieved agenda and continuing relevance of social responsibilities of the*

businessman. Business y society, 50: 607. Originally published online 23 november 2011: http://bas.sagepub.com/content/50/4/607

- BARIN, L. (2011). La perspectiva estratégica. En: Raufflet, E. Lozano, F., Barrera, C y García De la Torre (Eds). *Responsabilidad social empresarial en América Latina*. México D.F.: Pearson.
- BHATTACHARYA, C., KORSCHUN, D. y SEN, S. (2010). Strengthening stakeholder-company relationships through mutually beneficial corporate social responsibility initiatives. *Journal of Business Ethics*, 85 (2), 257-272.
- CARROLL, A. (1999). Corporate social responsability: evolution of a definitional construct. *Business Y society*. 38 (3), 268-295.
- CARUANA, R. y CRANE, A. (2008). Constructing consumer responsibility: exploring the role of corporate communication. *Organization studies*, 29, 1495-1519.
- CASTRO, C. (2004). Sustainable development. *Organization Y environment*, 17 (2), 195-224.
- DE BAKKER, F., GROENEWEGEN, P. y DEN HOND F. (2005). Bibliometric analysis of 30 years of research and theory on corporate social responsibilit. *Business and society*, 44, 3.
- DERRIDA, J. (2005). *Canallas. Dos ensayos sobre la razón*. Madrid: Trotta.
- DE SIQUEIRA, J. (2009). El principio de responsabilidad de Hans Jonás. *Revista Bioethikos* - Centro Universitário São Camilo; 3(2), 171-193.
- FERRATER, J. (1965). *Diccionario de filosofía*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- FRIEDMAN, M. (2005). *The social responsibility of business is to Increase its profit*. In Shari Collins-Chobanian (Ed.), Ethical challenges to business as usual, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 224-229.
- GARRIGA, E. y MELÈ, D. (2005). Corporate social responsibility: mapping the conceptual territory. *Journal of business ethics*, 53, 51-71.
- GOND, J. (2011). Cuatro perspectivas sobre RSE. En: Raufflet, E. Lozano, F., Barrera. C y García De la Torre (Eds). *Responsabilidad social empresarial en América Latina*. Pearson: México D.F., 29-41.
- HUMPHREYS, M. y BROWN, A. (2008). An analysis of corporate social responsibility at credit line: a narrative approach. *Journal of business ethics*, 80, 403-418.
- JONÁS, H. (1995). El principio de responsabilidad. *Ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Barcelona: Herder.
- LIN, Y. (1991). *La importancia de vivir*. Bogotá: Sudamericana.

- LOPERA, J., RAMÍREZ, C., ZULUAGA, M. y ORTIZ, J. (2010). *El método analítico*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- MAIGNAN, I. y RALSTON, D. (2002). Corporate social responsibility in Europe and the U.S.: insights from businesses' self-presentations. *Journal of international business studies*, 33, 497-514.
- MATTEN, D. y MOON, J. (2008). 'Implicit' and 'explicit' CSR: a conceptual framework for understanding CSR in Europe. *Academy of management review,* 33 (2), 404-424.
- MATTEN, D. y CRANE, A. (2005). Corporate citizenship: toward an extended theoretical conceptualization. *Academy of management review*, 30 (1), 166-179.
- PASQUERO, J. (2005). *The responsibility of the firm as a subject of management studies: an historical overview.* Quebec: Saite-Foy.
- PORTER M. y KRAMER M. (2006). Strategy and society. The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard business review*, 12, 78-92.
- RAMÍREZ, C. (2012). *La vida como juego existencial: ensayitos*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- SCHMIDHEINY, S. (2006). A view of corporate citizenship in Latin America. *The journal of corporate citizenship* 21 (2), 21-24.
- SCHVARSTEIN, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones. Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio de la responsabilidad social.* Buenos Aires: Paidós.
- SHAMIR, R. (2005). Mind the gap: commodifying corporate social responsibility. *Symbolic Interaction*, 28 (2), 229-253.
- WILBER, K. (1997). *Breve historia de todas las cosas*. Barcelona: Kairós.
- WOOD, D. (1991). Corporate social performance revisited. *Academy of management review* 16 (4), 691-716.

Aportes de la simulación virtual en la comprensión de las organizaciones polifónicas*

Luis Felipe González-Gutiérrez
Universidad Santo Tomás

Un resumen bajo la apariencia del comentario

Dado que para Barthes (2009), el resumen es la negación de la escritura (al priorizar el pensamiento sobre el estilo personal, en una perfección lograda de la ideología sin ornamento, ni profundidad: solo el objeto del mensaje, desligado del tiempo de la frase y convertida ahora en la enunciación pura y directiva), un comentario sería oportuno para mostrar las bondades de la simulación virtual en la comprensión de las organizaciones polifónicas. Para ello, en un tono algo disperso, se describe la saturación de la organización en la postmodernidad (como le ocurrió al desdichado yo moderno), para luego, con estilo reciamente teórico, exponer las características de los estudios del discurso y sus implicaciones en la POT. Una de estas consecuencias discursivas lo brinda la polifonía o la organización polifónica, por lo que se describe, en otro tono teórico, pero más indeciso, los aportes de esta perspectiva de com-

* Capítulo de resultados, derivado del proyecto de investigación: "Comprensión del conflicto organizacional a partir del simulador virtual SL de prospección de problemas sociales y culturales". Financiado gracias a la "Sexta convocatoria interna de proyectos de investigación". Unidad de investigación. Vicerrectoría Académica General. Universidad Santo Tomás.

prensión de los actos del habla dentro de los contextos organizaciones, con consecuencias insospechadas. Finalmente, gracias a los aportes de la simulación y la virtualidad, se construyen, con argumentos obsesivamente interdisciplinares, reflexiones sobre el obligado cambio de perspectiva al cual debe acceder la investigación en psicología organizacional, para afrontar estas transformaciones en la experiencia sobre la forma como se construye la identidad personal y social, mediada en contextos laborales.

De la organización saturada a la organización fracturada. Nuevas organizaciones

Stuart Hall (2010) propuso a los nuevos tiempos (el tiempo del postmodernismo) como una frontera que ha desplazado las concepciones objetivas del individuo, otrora definido en términos de un yo central, autónomo y estable, a una entidad saturada y fragmentada, que se reconstruye indefinidamente en sus prácticas culturales y que expresa identidades múltiples, relacionadas con mundos sociales significativos. En el campo de las ciencias sociales y humanas, así como en el arte, la literatura y la poesía, las transformaciones epistemológicas que ofrece el postmodernismo han revitalizado el escenario de comprensión de lo humano, al mirar en la periferia de campos de saber estereotipados y denotados, formas alternativas de conocimiento, centradas en la deconstrucción de los valores inherentes a las obras literarias, por ejemplo (Derrida,[1] 1990; 2005), la explosión del pastiche como máscara lingüística que pone en tensión estilos y elementos de la obra de arte (Hernández, 2009), el escape de periodización generacional o ubicación en algún canon literario para el caso de la poesía (Álvarez, 2011), la conformación de teorías literarias derivadas de la cultura y la sociedad (Blume y Franken, 2006), la emergencia de la construcción social (Gergen, 1996, 1998, 2006; Bruner, 2003; Cisneros-Puebla, 2007), la psicología cultural (Cole, 1999; Guitart, 2011) y su expresión en diferentes enfoques dirigidos a comprender la conversación, la práctica social y el lenguaje como constitutivos de la identidad social y personal (Goolishian y Anderson, 1994).

1. Una de las aportaciones más significativas de este autor, tiene que ver con la posibilidad del juego (entendido como productor de tensión, identificador de no-centros, sustituto de certezas) en la cadena de significaciones y diferencias que se consolidan como condición y posibilidad para el pensamiento deconstructivo: "El juego es el rompimiento de la presencia. La presencia de un elemento es siempre una referencia significativa y sustitutiva inscrita en un sistema de diferencias y el movimiento de una cadena" (1989, p. 400).

En el campo del trabajo, para retomar a Hall, la expresión postmoderna de estas transformaciones estéticas, epistemológicas y disciplinares se orienta al postfordismo, término que recoge una serie de características de una nueva revolución industrial, esta vez orientada a drásticos cambios en la producción de capitales industriales, procesos de trabajo integrados y nuevas divisiones del trabajo. En palabras de Hall (2010):

> *…hay un cambio hacia una forma más flexible, especializada y descentralizada del proceso y organización del trabajo, y en consecuencia un declive de la antigua base que representaba la manufactura… y el crecimiento de las industrias de alta tecnología, que se basan en la computación, y sus regiones* (p. 486).

Estas transformaciones son evidentes en todo el campo de la psicología del trabajo y las organizaciones, pero sería infructuoso una descripción completa o medianamente profunda de los cientos de autores que han convocado en sus textos argumentos para explicar, comprender o criticar estas transformaciones. Sin embargo, para el tema que ocupa este texto momentáneo, se incluyen algunas ideas que contribuyen al desarrollo de una psicología organizacional, centrada en una perspectiva postmoderna, crítica y recursiva. Uno de los aportes significativos lo brinda Sisto y Fardella (2008), al recoger la tradición de autores como Castells (1997) y Sennett, (2000) en el sentido de una reconceptualización de la identidad, como el espacio de tensiones que se oponen a la creencia habitual de una identidad coherente, puesta en entredicho desde el sentido de libertad del trabajador, el cual ancla sus procesos de identidad a momentos de ruptura frente lo que se espera de él. Esto es posible si se mira, desde una perspectiva narrativa discursiva, la experiencia del trabajo. En palabras de Sisto y Fardella (2008):

> *Uno de los elementos más relevantes que aporta esta perspectiva es que puede mostrar cómo, a pesar de la fuerza que tienen estos discursos dominantes en su realización en identidades concretas, estos son tensados, abriéndose espacios de sutil resistencia. A la vez muestra qué mecanismos son puestos en práctica para mantener el ajuste* (p. 76).

Conceptos profundamente modernos, como es la identidad, el yo, el trabajo, incluso la organización, son críticamente reconstruidos en la experiencia sistemática de encontrar tensiones dentro del discurso formal sobre el cual se han instituido. Esto ha permitido comprender procesos de identificación del trabajo en jóvenes, las exigencias de estos temas en el campo de la investigación y el potencial de estas metodologías cualitativas, narrativas y discursivas como estrategias para encontrar sentido en las relaciones dialógicas y las producciones subjetivas dentro de los escenarios laborales (Laport, Becker, De Sarratea, y

Ocampo, 2010; Sisto, 2009; 2008). Otras perspectivas de abordaje de temas organizacionales, desde una perspectiva crítica, implican la búsqueda de alternativas críticas a las usuales explicaciones sobre la actividad económica (Spink, 2011), el desarrollo de lecturas complementarias sobre la empleabilidad para el desarrollo eficaz de las prácticas en recursos humanos (Rentería y Malvezzi, 2008), el necesario acercamiento a construcciones de sentido, a partir de las vivencias del trabajador en sus contextos laborales (Peralta, 2009) y la apuesta por el desarrollo de propuestas teóricas, para el abordaje de la subjetividad, contextualizada a los modos de producción en nuestro continente (Pulido, 2009). En consecuencia, y como se verá a continuación, la lectura de los artefactos que emergen en las experiencias organizacionales se consolidan como espacios para la comprensión de las múltiples voces y perspectivas que emergen en el mundo del trabajo.

De las relaciones discursivas en las organizaciones

Al revisar la perspectiva emergente de la psicología social de la organización, propuesta por Munduate (1997), es evidente que la relación entre la organización y la persona fundamenta infinitas posibilidades para comprender el mundo del lenguaje, su expresión en prácticas sociales y culturales y la experiencia humana que se ancla en la subjetividad. En palabras de la autora: "El objeto de lo que denominamos actualmente psicología social de la organización es estudiar las interacciones entre las personas y las organizaciones, considerando que las relaciones entre ambas no se definen por una unidireccionalidad, sino por una bidireccionalidad constructiva" (p. 144).

Se ofrece, entonces, en esta posibilidad de construcción dialógica la permanencia de un sujeto a la vez definido por sus relaciones y, en consecuencia, impulsado a su transformación inmediata. Roto el tiempo lineal de una identidad lograda y permanente, la singularidad de la organización, gracias al flujo de la indeterminación de ese sujeto en construcción, se consolida por la potencia de sus relaciones. En palabras de Mumby y Clair (2008): "…podemos definir la organización como una colectividad social, que se produce, se reproduce y se transforma por medio de las prácticas de comunicación habituales, interdependientes y deliberadas de sus miembros" (p. 263). De acuerdo con lo anterior, una de las características de esta perspectiva es la identificación de formas de habla, artefactos mediadores, estilos personales, y en general, modos de interacción que van más allá de las usuales consideraciones sobre lo que implica el lenguaje y sus usos oficiales dentro de las organizaciones.

En este sentido, el estudio del discurso organizacional permite entender no solo las relaciones entre los textos en general y el habla social (Van Dijk, 2008), sino cómo las puntuaciones y relatos que se hacen dentro de estas prácticas, a la vez identifican el terreno común de la interacción y provocan distensiones y asombros que desmitifican los usos habituales de la interacción. El concepto de discurso, en consecuencia, orienta la manera como se aborda la experiencia humana mediada en las organizaciones. Desde la perspectiva de Bajtín (2009), el discurso tiene una conexión directa con el género literario (en principio) y las distintas esferas de la actividad humana. En sus palabras: "Cada enunciado separado es, por supuesto, individual, pero cada esfera del uso de la lengua elabora sus tipos relativamente estables de enunciados, a los que denominamos géneros discursivos" (p. 248). Esta definición parte del hecho de considerar el uso de la lengua en diversidad de situaciones y en las cuales, los participantes, con sus enunciados particulares, expresan las condiciones propias de sus praxis. De este modo, la estabilidad aparente de los enunciados que deviene en géneros discursivos incluye la producción literaria clásica (novela, cuento, poesía), la producción científica (capítulos de libros de texto, artículos científicos), conversaciones, órdenes dentro de una organización, cartas personales, diarios y todos los productos derivados del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (chat, correo electrónico, hipertexto, etc.). La lista puede ser infinita. Y la variedad de géneros permite pensar que, en el escenario de las organizaciones, estos pueden ser absorbidos en una variedad de sucesos, que evolucionan y se transforman en acontecimientos. En otras palabras, pasan de ser géneros discursivos simples a géneros discursivos complejos.[2]

Para Van Dijk (2007), el discurso incorpora no solo las estructuras textuales básicas (oraciones, tipos de composición de estas oraciones, enunciados, etc.), sino

2. Bajtín comprende con claridad la extrema heterogeneidad de los géneros discursivos. Para evitar una categorización generalizante (y sobre todo para comprender la relación de los géneros en las diferentes esferas de la actividad humana), el escritor ruso propone una clasificación de estos en géneros discursivos simples –que se constituyen en el proceso de comunicación inmediata– y géneros discursivos complejos –que "…surgen en condiciones de la comunicación cultural más compleja, relativamente más desarrollada y organizada, principalmente escrita: comunicación artística, científica, sociopolítica, etc." (2009, p. 250)–. De este modo, el suceso, que es la acción inmediata, predeterminada y predecible en la comunicación humana (una conversación cara a cara de un oficinista y su jefe, en un descanso), se transforma en acontecimiento, integrado en un género discursivo complejo (la presentación formal del jefe, en la que informa cambios en los horarios de trabajo). La evolución de un género simple a otro complejo, permite comprender no solo las intenciones de comunicación básica que ofrecen, sino las intenciones, ideologías y entrecruzamientos entre esta variedad de enunciados.

los actos de habla que se producen en el contexto pragmático. De esta forma, se organizan en los discursos, diferentes estructuras; unas centradas en el estilo de producción de los enunciados y otras centradas en la retórica, o manera cultural de presentación de estos. Asimismo, para que exista una adecuada comprensión sobre lo que se comunica, debe haber, por decirlo así, una mediación centrada a los procesos cognitivos involucrados por sus participantes, la cognición social (que retroalimenta y mantiene la continuidad semántica del uso y dinámicas particulares de estos procesos cognitivos) y el contexto psicológico, en lo pertinente a las consecuencias de los enunciados sobre las personas. Esta serie de relaciones intra y extradiscursivas son puestas en el contexto social, en tanto espacio simbólico de interacción, que va mucho más allá de las consideraciones subjetivas a la vez que tiene la potencia de su dinamismo para lograr conocimiento socialmente relevante. En palabras de Van Dijk:

> *El conocimiento tiene una naturaleza general, convencional y social; implica las creencias que se basan en o que se aceptan generalmente dentro de una cierta cultura en una época dada, es decir, las creencias que tengan una alta probabilidad de ser verdaderas intersubjetivamente* (2007, p. 102).

Para volver al argumento de Munduate (1997), las perspectivas de abordaje del discurso en el estudio de la interacción persona-organización son diversas. Se incluye un tipo de análisis del discurso sobre las formas de dominación y cómo circulan las relaciones de poder entre los trabajadores de las organizaciones (Mumby y Clair, 2008), así como la crítica a discursos dominantes y que generan discriminación (perspectiva de análisis crítico del discurso, como la propuesta por Wodak y Meyer, 2003), relaciones entre procesos discursivos y sus consecuencias frente a las relaciones de poder que generan decisiones específicas (Erkama, 2010), estudio de las formas como operan los procesos de construcción del significado y su expresión en diferentes maneras de dar sentido en las actuaciones particulares (Jorgensen, Jordan y Mitterhofer, 2012), estudios de manejo de decisiones y estilos de gerencia (*style management*) desde una perspectiva de género (Ladegaard, 2010) y acercamientos al estudio de las organizaciones socialmente responsables (Siltaoja, 2009).

El impacto de esta perspectiva de estudios del discurso en las organizaciones puede orientarse a dos grandes ámbitos: un énfasis en relacionar la estructura social organizacional y el discurso y el potencial de abordaje del contexto social en la comprensión de las actuaciones de sus participantes. Frente a la relación entre estructura social y discurso, la perspectiva de Van Dijk (2011) intenta poner de manifiesto la íntima relación no solo del enunciado, sino la situación

de comunicación en la que opera, las intenciones del enunciado sobre lo que se espera como respuesta por parte del interlocutor y la incidencia decidida del contexto social como escenario en el que se actualizan, modifican y transforman estas situaciones comunicativas. Una de sus manifestaciones más elocuentes es la identidad social que, para el autor "…tampoco se consideran representaciones fijas, sino producidas en el curso de la interacción, en un contexto específico y en relación con los otros aspectos del discurso (p. 111). En este sentido, el análisis del discurso sirve de soporte a perspectivas construccionistas, críticas y culturales, las cuales reivindican el papel de la subjetividad, puesta en juego por significaciones que se actualizan en la relación social.

Frente al potencial de abordaje del contexto social, el mismo Van Dijk enuncia algunas de sus características más importantes. Menciona que los contextos son experiencias únicas, se consideran como modelos específicos de estas vivencias cotidianas, son esquemáticos (en su necesidad de consenso y convención social), controlan la producción y comprensión del discurso; asimismo, son dinámicos, planeados, sus principales funciones son pragmáticas y se consideran el centro de la experiencia humana, gracias a la integración de textos y discursos. Finalmente, y quizá lo más significativo, es que los contextos son constructos subjetivos de los participantes. En palabras de Van Dijk (2012):

> *…considero los contextos como constructos de participantes o definiciones subjetivas de las situaciones interaccionales o comunicativas. Esto no significa que las situaciones y las estructuras sociales y políticas no puedan tener dimensiones objetivas… o que los miembros de la sociedad no las vivan como «reales». El punto fundamental aquí es enfatizar que dichas situaciones sociales son capaces de influir en el discurso solo mediante las interpretaciones (inter) subjetivas que hacen los participantes* (p. 39).

En definitiva, considerar el estudio del contexto organizacional, desde una perspectiva discursiva, indaga la acción compartida e intersubjetiva de las experiencias centradas en el trabajo. Como se verá más adelante, la experiencia de la simulación (en términos de explorar un sistema fuente, con un sistema diferente al sistema original) potencia la riqueza de interpretaciones e indaga las formas particulares de los participantes del discurso a la hora de realizar sus puntuaciones, enunciados y constructos cognitivos.

De las relaciones polifónicas en la organización

Recientemente, en los últimos diez años, una perspectiva de los estudios del discurso en las organizaciones ha puesto en escena el análisis y comprensión de las

múltiples actuaciones y sentidos del enunciado por parte de los participantes de una organización, como una forma de entender, no solo sus procesos de interacción social dentro de ese contexto, sino, incluso, ver a la organización como un entramado de relaciones, mediadas por discursos sociales, culturales, políticos, económicos, entre otros. Se trata de la organización polifónica. Este tipo de estudio sobre la organización viene de la teoría polifónica de los enunciados de Ducrot (1984) y la perspectiva polifónica propuesta por Bajtín (2009). Diversos autores han mencionado los usos de esta perspectiva (Beech, Gilmore, Cochrane y Greig, 2012; Belova, 2010; Shotter, 2008; Kornberger, Clegg, y Carter, 2005), expresadas en una riqueza inesperada de posibilidades para comprender, más allá de la relación de una estructura social preconfigurada con la cognición social de sus usuarios (que podría quedarse en un análisis macroestructural de la función del enunciado), un microanálisis de las intenciones del enunciado, allende el significado de la frase; microanálisis de la pluralidad no intencional de múltiples sujetos lingüísticos en el cuerpo del sujeto hablante.[3]

3. El concepto de sujeto hablante viene de la teoría polifónica de la enunciación de Ducrot (1986) y plantea que, al darse un enunciado, existen múltiples voces incorporadas en este acto de la enunciación. En esta enunciación aparecen diferentes niveles lingüísticos, los cuales se determinan por funciones concretas e intencionalidades del enunciado, aparte del contenido semántico de la frase misma. Ducrot sostiene que son tres los estatus lingüísticos incorporados en el enunciado. Está el autor empírico, el cual cumple con las expectativas de la psicolingüística, al identificar las condiciones externas del enunciado. A este se suman, el locutor, el responsable de la ilocución del enunciado, y el cual muchas veces coincide con el autor empírico, pero no siempre. Finalmente, están los enunciadores, que se entienden como puntos de vista sobre la situación de la que habla el enunciado. Un ejemplo de ello es la ironía. En la frase irónica, la condición externa del enunciado, que no es semántica, la que se pone en el acto comunicativo es dicha por el autor empírico, sin que haya una relación directa con la responsabilidad o intención de tal frase. Aquí, existe, por un lado, el autor empírico (el productor de la frase) y el locutor, quien pone entre paréntesis la intención del enunciado. A esto se suman, las posibles interpretaciones o puntos de vista sobre la situación, lo que configura múltiples enunciadores, quienes adoptarían posición sobre si la frase es o no irónica.
Por otro lado, la propuesta de Bajtín (2009) implica la propuesta ética de un ser hablante, que reconoce en su lenguaje una praxis histórica y lo pone como acontecimiento del ser en el diálogo. El diálogo es el espacio de la interacción y multiplicidad de voces, que se inscriben más allá de las intenciones del autor de la obra literaria, lo cual da verosimilitud a la experiencia literaria. En palabras de Bajtín: "En todas partes existe un determinado conjunto de ideas, pensamientos, y palabras que se conduce a través de varias voces separadas sonando en cada una de ellas de una manera diferente" (p. 194). Esto refuerza el sentido del diálogo como manifestación de estas voces, a la vez que complejiza la experiencia de los participantes dentro del acto comunicativo. En otras palabras, el diálogo se constituye en juego de significantes, sin centro fijo; juego de máscaras y en el que su riqueza consiste en identificar, aunque sea de forma momentánea, un significado efímero, que será sustituido por una nueva frase, por otra intención que lo hunda en su indeterminación. Es, en cierto modo, la garantía de una mirada deconstructiva (Derrida, 1989, 2005), al indagar lo precario de identificar sentidos precisos a los enunciados, a los textos, y por extensión, a las

De acuerdo con ello, como lo afirma Shotter (2008), la comprensión de la vida de los trabajadores en la organización, implica combinar las expresiones propias del habla cotidiana (las conversaciones, diálogos, ideas personales sobre objetos, situaciones y personas), con las descripciones que surgen del entorno, las cuales hacen posible esta doble vía de microanálisis (derivado del enunciado propio) y macroanálisis (las expresiones que se instalan en observaciones e interpretaciones contextuales). Así: "*…a major way of doing that, besides the provision of metaphors and other figures of speech, is the quotation of people's actual utterances, along with detailed descriptions of the actual surroundings within which they utter them*" (p. 521). Por lo anterior, a la vez que se comprenden las formas lingüísticas usuales para la explicación de estados de ánimo (el uso habitual de la figura literaria como expresión de una emoción particular) se interpretarían también segmentos de actos de habla sobre la vida cotidiana de las personas, en las que se apela al contexto en el cual son pronunciadas, en este caso, el contexto organizacional. En otras palabras, trabajar sobre las formas de enunciado que se expresan a partir de diferentes estilos personales, frente a los puntos de vista y las perspectivas o tomas de perspectiva frente a los argumentos de otros.

Belova (2010) advierte, frente a las posibilidades interpretativas y de acción de la polifonía en las organizaciones, un hecho que no debe pasar desapercibido. La multiplicidad de voces, en sí, no es significativa. Lejos de generar una variedad de enunciados, de potenciales de enunciado, la polifonía sin relación resultaría en un gran desorden interpretativo. El aporte fundamental de la polifonía a la experiencia del trabajo, a la identidad social del trabajador, es que:

> *…shifts the emphasis of analysis by focusing not just on multiplicity per se but on the relationship between the different parts that constitute it. It invites to consider ways in which voices interrelate between themselves to produce a meaningful narrative, and what they represent: social and cultural practices, past experience, meaningful others, etc.* (2010, p. 74).

Cuando Belova (2010) invita a desplazar el centro de análisis de lo multifónico a la relación de esas voces, su argumento no puede olvidar el gran aporte de Derrida (1989) a la noción de juego. En el texto *La estructura, el signo y el juego en el discurso de las ciencias humanas*, el filósofo argelino-francés, ofrece en el juego, el rompimiento con la presencia, con la necesidad de agotar una interpretación anclada a la centralidad ilusoria de una estructura o una episteme. Sin centro, la

organizaciones. El juego de lenguaje constituye un acontecimiento del ser que se inscribe en la cadena de sentidos atados a la propia relación, que a la vez son una expresión de la cognición social que, como se ve, también participa del juego de niveles lingüísticos.

interpretación se convierte en el argumento por lo suplementario. Afirmación que sustituye, sabiéndose efímera, pues también será sustituida. La polifonía, referida al estudio de los contextos organizacionales es eso: la posibilidad del juego de interpretaciones sobre la vida del trabajador, de la organización, esta vez repartida en una serie de voces interconectadas, relacionadas en contextos particulares de enunciación y abiertas, en su precariedad, a ser sustituidas, suplidas por la ausencia que no puede ser llenada nunca.

Esta posibilidad de no considerar un centro confiable, preciso, riguroso para los lugares de interpretación de los enunciados, de las experiencias narrativas de los trabajadores, hace que la posibilidad de la libre interpretación sea una tarea que requiera también, para el observador de la organización, de una toma de perspectiva en la que la innovación, el sentido del libre juego y la posibilidad de lecturas alternativas sean una constante en sus relaciones profesionales. Ejemplo de ello es el argumento de Kornberger *et al.,* (2005), cuando estudian dos implicaciones para el manejo de la gerencia, desde una perspectiva discursiva polifónica. Afirman:

> *"First, the polyphony of voices and perspectives can trigger creativity and innovative potential beyond conformity… Secondly, the polyphonic organization is less standardized and ordered, which provides the necessary flexibility to cope with, and be in, a fast-changing environment"* (p. 24).

De este modo, nociones de una empresa flexible, empresa en red, así como la libertad de interpretaciones, entre otras, provocan el giro, el anhelado descentramiento a otras maneras de comprensión de la vida social. Es el caso de la identidad en red, propuesta por Castells (2001), específicamente, una de las maneras en las que se ha posibilitado el cambio de perspectiva, dado que el que la resistencia (otros dirían tensión) es la condición de una toma de perspectiva alternativa. En palabras del autor:

> *"…las identidades de resistencia son tan decisivas en la sociedad red como lo son los proyectos individualistas que resultan de la disolución de las antiguas identidades legitimadoras que solían constituir la sociedad civil de la era industrial"* (p. 395).

Todas las consideraciones expuestas sobre la organización polifónica, si se comparan con las propuestas de un AD o ACD en el marco organizacional, guardan pequeñas diferencias que explotan su potencial de interpretación en la comprensión de alternativas plurivocales surgidas en los enunciados y en el juego libre de narrativas organizacionales. Se mencionan dos diferencias-potenciales.

Una la ofrece Hillis Miller (2003), quien propone desde el campo de la crítica literaria, una valiosa reflexión sobre el poder transformador de la crítica, en tanto movimiento infinito de la función texto-crítica-texto. Afirma:

> *La crítica es una actividad humana que, para ser válida, depende de nunca sentirse a sus anchas dentro de un "método" fijo. Constantemente debe cuestionar sus propios fundamentos. El texto crítico y el texto literario son parásito y anfitrión del otro, cada uno alimentándose del otro y alimentándolo, destruyéndolo y siendo destruido por él* (p. 243).

Tanto la propuesta de organización polifónica como al AD y ACD apuestan por una crítica ideológica, social y cultural sobre el estatus con el que se definen las nociones y conceptos que circulan en los discursos sociales. Ambas perspectivas otorgan a sus lecturas el énfasis por identificar paradojas, contradicciones y tensiones que surgen en la vida de los discursos sociales, en sus prácticas y los modelos teóricos en los que usualmente se sustentan. Ocurre igual con el estudio de las organizaciones. La organización es el texto que produce textos, que desmitifica reificaciones sobre lo que se espera de ella. Pone entre paréntesis, indaga, cuestiona lo centralizado y lo esperado. Utiliza métodos no esperados (como lo es argumentar un concepto sobre psicología organizacional desde la crítica literaria), propone la tensión valorativa como una forma de identificar las coyunturas, la inestabilidad del discurso, la precariedad histórica de sus prácticas y la necesidad de una nueva organización textual.

En consecuencia, tanto la polifonía como el AD y el ACD aciertan a identificar ciertas "recurrencias de significado", que no permitirían posibilidades de transformación organizacional cuando los problemas se presentan. Incluso el estatus de problema se vería desplazado a un orden del discurso, permeado en las narraciones individuales y expresado como existencia real, sin posibilidad de cambio.[4]

4. Al respecto, si bien no es asunto directo de este capítulo, la investigación apreciativa (aplicada a las organizaciones), es una perspectiva de cambio que, desde el construccionismo social, permite pensar en otras relaciones complementarias con la organización polifónica y el AD y ACD. Para Gergen y Gergen (2011), la investigación apreciativa moviliza las acciones de colaboración de los grupos involucrados en un problema, muchas veces sin siquiera hablar de él, pues el problema pasa a ser opcional, en el sentido que da cuenta de una forma de realidad, pero no la única. De este modo, "Cuanto mayor es la participación de los miembros del grupo en la exploración del núcleo positivo del sistema humano, mejor, más profundo y más duradero es el proceso de cambio" (p. 63). Así, en la IA, la colaboración y construcción de historias compartidas alrededor de una versión alternativa al problema que se presenta, se convierte en oportunidad de cambio para las habituales maneras en las que se "resuelve" un problema.

La otra diferencia potencial es el énfasis sobre el objeto y modo de la interpretación que dan, para la comprensión de la vida organizacional, tanto la propuesta de la organización polifónica como la del AD y ACD. En el AD, se engloba como unívoca la enunciación del sujeto hablante (no en su limitación como enunciado en sí mismo, sino en la expresión de un cierto sentido o significación, de acuerdo con el terreno común "*common ground*" de su máquina epistémica); las posibilidades de interpretación se dan en el juego de interacción del terreno común de los participantes, a partir de las convenciones sociales sobre los enunciados que se esperan estar presentes en la conversación y el contexto como escenario dinamizador de la interacción.

En el análisis desde la organización polifónica, la misma producción del enunciado, por parte del autor empírico, crearía posibilidades de interpretación que no se darían en una interpretación más global (si se mira únicamente el terreno común de las interacciones), sino que invitan a pensar relaciones implícitas y multifacéticas (por no decir complejas) entre las nociones de autor empírico, locutor y enunciadores.

En consecuencia, se presentan dos pequeños universos posibles, interconectados; uno, un universo de grandes prácticas discursivas, las que mueven al mundo en su diversidad de contextos, en los grandes acuerdos epistémicos, semánticos y pragmáticos sobre las acciones consensuadas en instituciones, comunidades y organizaciones. El otro universo, es el que articula estas acciones epistémicas con la conversación de todos los días. Es la manera como el conocimiento se distribuye en la sociedad, gracias a las pequeñas recurrencias, significaciones y, por qué no, discrepancias sobre los usos culturales del habla y sus potenciales articulaciones con los otros usuarios del lenguaje.

Estas dos diferencias potenciales, si se mira su incidencia en el estudio de las organizaciones y el trabajo permiten que se comprendan las acciones de la cotidianidad en el uso del lenguaje y los textos y cómo esto transforma la vida de estas mismas organizaciones, en un universo-flujo que instaura nuevas identidades sociales, expresadas en un continuo de acuerdos, consensos y críticas alrededor de la vida y el trabajo.

Sin embargo, a este carácter dialógico de la polifonía, al igual que al estudio del discurso de la vida organizacional, se ha sumado la emergencia de una forma alternativa en el que las personas interactúan, leen, describen y viven sus niveles de realidad. Con la aparición de las nuevas tecnologías de la información, principios postmodernos como la ausencia del yo, la fragmentación, la indeterminación, la participación, entre otras características que resume Hassan

(1991), ha cambiado el escenario de interacción e inmersión de las personas con el mundo. Las consecuencias de estos cambios no solo transformaron las relaciones con la cultura escrita (Chartier *et al*, 2000), la emergencia de nuevas prácticas letradas (Cassany, 2008), sino que, si se revisa con cuidado el estudio de las organizaciones y el trabajo, las nuevas identidades-flujo del trabajador, los nuevos oficios informáticos y corporizados (sin necesidad incluso del concepto clásico de empresa) y la llegada de la cibercultura y la inteligencia colectiva (Levy, 2007, 2004, 2002, 1998), impactan la experiencia de trabajo y la redefinen.

La simulación en las organizaciones

Uno de los procesos de interacción que más impacto ha generado en la sociedad, dado su potencial transformador en las posibilidades de generación significativa de la realidad inmediata, tiene que ver con la simulación virtual. En las organizaciones, la simulación virtual se expresaría en la variedad de modos de relación y comunicación donde lo actual de la interacción (la presencia inmediata del acto de comunicación) es diferida, desplazada, en tanto su propiedad de manifestación, en diversas estrategias comunicativas, en diferentes momentos y caracterizada por la integración y actualización permanente de la información objeto de estas interacciones, sin que medie, necesariamente, una relación analógica (cara a cara). Esto se muestra en acciones tan cotidianas como el envío de un correo electrónico, las reuniones realizadas por sistemas de conversación en tiempo real como lo sería *skype, hangout, chat* o videoconferencia, así como el desarrollo de funciones y procesos en los que se involucra el trabajo colaborativo en línea (trabajo en Google docs), el trabajo a distancia (teletrabajo), y otra serie de actividades en las que los medios electrónicos median la actividad laboral y la potencian (plataformas interactivas). Si se observa con cuidado, la virtualidad no implica una oposición a lo real, sino la posibilidad de una permanente actualización de la información que lleva implícita, la cual puede ser recuperada en cualquier punto de la red. Con cada actualización, la información se complejiza y las relaciones se enriquecen más, lo que posibilita la emergencia de diversos niveles de realidad, de acuerdo con los objetivos de cada organización o de cada colectivo de personas. En este sentido, al hablar de lo virtual –como diría Levy (2007) "…el manantial indefinido de actualizaciones"– (p. 34), es necesario considerar la simulación como concepto fundamental para dar cuenta de estas relaciones diversas y complejas, por lo que se ofrecen dos perspectivas teóricas, significativas a estas páginas. En primer lugar, para Ryan (2004; 1997), la simulación implica (si se observa el caso de la ficción literaria) adoptar una postura mental que permita seguir la línea narrativa propuesta por el texto literario; en otras palabras, adoptar un punto de vista desde el cual tengan sentido,

coherencia y secuencialidad las acciones de los personajes de la obra, así como la trama y sus líneas de argumento. Así, la autora organiza para el estudio de la ficción, niveles de interacción y accesibilidad a mundos reales y alternativos, los cuales varían en términos de su cercanía o correspondencia con el mundo real o con los mundos alternativos propuestos por los textos, los cuales tienen reglas específicas para configurar mundos posibles dentro de la ficción.[5] La simulación, de acuerdo con esto, no es un asunto de tener imaginación o ser creativo en la invención de historias, sino que es una propiedad mental para adecuarse a las tramas y las narraciones (independientemente que sean del agrado del lector), lo que configura a un lector que se involucra en la historia, la recrea y la ejecuta (gracias al guión narrativo). En palabras de Ryan (2004):

> *Desde un punto de vista humano, uno de los rasgos más enriquecedores de la teoría de la simulación mental es que nos permite razonar desde premisas que normalmente consideramos falsas y tener de este modo mayor tolerancia hacia los procesos mentales de personas con las que no estamos de acuerdo en lo esencial* (p. 140).

En segundo lugar, para Levy (2007), la simulación se configura como una forma de conocimiento, decididamente importante dentro de su propuesta teórica sobre la cibercultura, considerada como un movimiento social que se centra en una nueva concepción de la humanidad, unificada en un proyecto universal, pero no totalizador. La simulación, para el proyecto de la cibercultura, requiere no solo de las facilidades en las nuevas tecnologías, sino un cambio de perspectiva en las actuaciones y modos de relación entre las personas, como lo demuestra esta definición del autor:

> *…se trata de una tecnología intelectual que demultiplica la imaginación individual (aumento de la inteligencia) y permite a los grupos compartir, negociar y refinar modelos mentales comunes, cualquiera que sea la complejidad de estos modelos (aumento de la inteligencia colectiva)* (p. 138).

Frente a estas definiciones sobre la simulación y lo virtual, las consecuencias para el estudio de la POT se hacen tremendamente provocadoras, pues constituyen, a la vez, una renuncia y una revolución. Una renuncia, dado que las categorías con las que se han venido abordando a las organizaciones y la vida

5. Ryan propone la organización de mundos posibles que vayan más allá de las habituales relaciones de accesibilidad propuestas por la lógica aristotélica. Además del mundo real y el mundo real textual, la autora involucra otras formas de accesibilidad, como son el mundo posible alternativo y el mundo posible textual alternativo. Dentro de estos mundos sería posible la existencia de reglas de acceso que no están en el mundo real, como es la virtualidad en internet, los juegos de rol y en general, los mundos imposibles de ficción.

en el trabajo (motivación, yo, estructura organizacional, diagnóstico, clima laboral, entre otros) serían viejos fantasmas de una época de estabilidad (cuando se creía en la organización como algo definible). Una revolución, en la medida de una apertura, sin camino seguro, en el que el estudio de las organizaciones sería la exploración deseada, escribible, de un método sin método. Deconstrucción y afirmación por la inestabilidad del significado que surge en lo cotidiano de la relación organización-trabajador. Si el objeto de la psicología social de la organización, para Munduate (1997) es la interacción, dicha interacción está contenida y expandida por las versiones de quienes somos. Movimiento, flujo no-cesante, de la palabra multifacética; huella de una interpretación precaria, pero necesaria. El observador del proceso organizacional debe saberlo. Debe dar el paso a esta revolución sin centro.

La virtualidad de las organizaciones polifónicas

Los mundos virtuales, que requieren de la mediación por parte del explorador humano (para utilizar el término de Levy), tienen diferentes grados de complejidad y de uso. Desde una palabra de una lengua en particular, pasando por un sistema de hipertextos y programas para la escritura informática hasta llegar a juegos de rol en red y utilización de dispositivos de interacción sensoriomotriz como modelo de información, las formas de interacción mediadas por la virtualidad y puestas como escenarios de acción en las organizaciones constituyen todo un campo de estudios para la psicología y las ciencias sociales.

En consecuencia, para el observador de estas organizaciones, que participa como todo observador, dentro del sistema al cual describe, las posibilidades de creación, innovación y descripción de la vida del trabajo se convierten en retos para la transformación de metodologías de investigación, técnicas de recolección de la información y, por supuesto, la lectura de esta información desde otras fuentes disciplinares.

Los ejemplos ofrecidos por Beech *et al.* (2012); Belova (2010); Shotter (2008) y Kornberger *et al.* (2005), vistos desde los recursos de la simulación virtual, se potenciarían en la variedad colectiva, interactiva y recursiva de las narraciones que emergen de la interacción con los dispositivos digitales. Se pasaría de la narración de un sujeto (definido en el límite de su producción privada sobre un acontecimiento), a la creación conjunta de una serie de microtextos, producidos en colaboración, que sustentarían los principios de la inteligencia colectiva propuesta por Levy (2004). Dada la inestabilidad autoral, en apariencia, de los hipertextos, las sesiones de chat, las narraciones y documentos elaborados colectivamente, las perspectivas de interpretación saltarían el escollo por saber

quién lo dijo, para qué es dicho o del cómo es dicho. Esta inestabilidad, esta contradicción, en consecuencia, se vuelve potencia del acto identitario, pues se convierte en acto provisional de los giros temporales y lógicos esperados en el proceso de comunicación humana –por lo demás incierta– y que hacen ver la identidad como un proceso en construcción permanente, no solo para el caso del trabajador, sino de la misma organización como sistema. Esto se corrobora con el siguiente argumento deMallett y Wapshott (2012), quienes afirman efectivamente por la contradicción como potencia de la identidad del trabajador. En sus palabras:

> *"It is also sensitive to the potential for contradiction and the importance of a temporal understanding of identity, narrative processes providing a bridge between the remembered past, experienced present and anticipated future"* (p. 24).

Para estos autores, al realizar un estudio de caso de tipo longitudinal con un grupo de trabajadores de una empresa de diseño gráfico, encontraron que el conocimiento de los trabajadores, media la identidad personal y social, específicamente cuando la organización atraviesa cambios significativos. Aquí, la contradicción no va en contra de la "supuesta identidad totalizante de la persona", sino que potencia el diálogo entre los diferentes roles que expresan la identidad social y personal, puestas en perspectiva en la vida dentro de una organización. En resumidas cuentas, la apuesta de comprender la organización polifónica dentro de estas concepciones sobre simulación virtual requiere la transformación de la subjetividad organizacional en un conjunto de textos que se mezclan, subvierten a órdenes de significación históricos y desplazan en lecturas y relecturas sucesivas. Los actos de habla que propone la polifonía son cada vez más complejos, interactivos e inmersivos a niveles de realidad donde la presencia-ausencia de la comunicación está presente y es real. Los retos no se detienen solo en la investigación. La publicación de los resultados debería seguir la misma tendencia polifónica y simulada: quizás este texto debería estar atravesado de comentarios hechos por usuarios en línea, con la capacidad de transformarlo e, incluso reescribirlo. Un texto abierto, compuesto de hipertextos intercambiables, a la vez conectados y quizás solo un poco indecisos, abiertos a la libre interpretación. Un texto escribible y no publicable.[6]

6. La diferencia de un texto escribible a uno publicable es que el primero, tiene esa propiedad que Barthes (2006) considera fundamental en el proceso de escritura: la propiedad de apreciar el plural del que se compone, además de la propiedad de ser escrito tantas veces como ese texto lo permite. El juego de la lectura que es la que proporciona la capacidad de producir nuevos textos a partir de esa lectura inicial. Por el contrario, el texto publicable, está cerrado en sus posibilidades de expansión interpretativa. El lector consume el texto, que es olvidado al instante. El énfasis que imprime Barthes con esta distinción es acabar, de una vez por todas, con la totalidad del texto, que es a la vez su perdición: "…es necesario simultáneamente librar al texto de su exterior y de su totalidad" (p. 3).

Bibliografía

- ÁLVAREZ, E. (2011). La postmodernidad en la poesía contemporánea española: la búsqueda de los orígenes. *Revista electrónica de estudios hispánicos*, 10, 25-38.
- BAJTÍN, M. (2009). *Estética de la creación verbal*. México D.F.: Siglo XXI.

  BARTHES, R. (2009). *Lo obvio, lo obtuso. Imágenes, gestos y voces*. España: Paidós.
- _____ (2006). S/Z. México D.F.: Siglo XXI.
- BEECH, N., GILMORE, C., COCHRANE, E. y GREIG, G. (2012). Identity work as a response to tensions: a re-narration in opera rehearsals. *Scandinavian journal of management*, 28, 39-47. doi:10.1016/j.scaman.2011.12.005
- BELOVA, O. (2010). Polyphony and the sense of self in flexible organizations. *Scandinavian journal of management*, 26, 67-76. doi:10.1016/j.scaman.2009.11.009.
- BLUME, J. y FRANKEN, C. (2006). *La crítica literaria del siglo XX. 50 modelos y su aplicación*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- CASSANY, D. (2008). *Prácticas letradas contemporáneas*. México D.F.: Ríos de tinta.
- CASTELLS, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 1*. La sociedad red. Madrid: alianza.
- _____ (2001). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Vol. 2*. El poder de la identidad. México D.F.: Siglo XXI.
- CHARTIER *et al.* (2000). Cultura escrita, literatura e historia. Coacciones transgredidas y libertades restringidas. *Conversaciones con Roger Chartier con Carlos Aguirre Anaya, Jesús Anaya Rosique, Daniel Goldin y Antonio Saborit*; ed. Alberto Cue. México D.F.: FCE.
- CISNEROS, C. (2007). Los rostros deconstructivo y reconstructivo de la construcción social. *Kenneth Gergen en conversación con César A. Cisneros-Puebla*. Introducción de Robert B. Faux [83 párrafos]. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 9(1), Art. 20, http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0801204.
- COLE, M. (1999). *Psicología cultural*. España: Morata.
- DERRIDA, J. (1989). *La escritura y la diferencia*. España: Anthropos.
- _____ (2005). *De la gramatología*. Octava edición. México D.F.: Siglo XXI.
- DERRIDA, J., LACOUE, P., MILLER, J., MAN, P., HARTMAN, G., GESCHÉ, R., NICOLÁS, C. y FERRARIS, M. (1990). *Teoría literaria y deconstrucción*. Madrid: Arco/Libros.

- DUCROT, O. (1986). *El decir y lo dicho*. Barcelona: Paidós.
- ERKAMA, N. (2010). Power and resistance in a multinational organization: discursive struggles over organizational restructuring. *Scandinavian journal of management*, 26, 151-165. Doi: 10.1016/j.scaman.2010.02.002.
- FRASCA, G. (2003). *Simulation versus narrative: introduction to ludology.* En: video/game/theory. Editado por Mark JP, Wolf y Bernard Perron.Routledge.
- GERGEN, K. y GERGEN, M. (2011). *Reflexiones sobre la construcción social*. España: Paidós.
- GERGEN, K. (2006). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo.* España: Paidos.
- _____ (1998). *From control to coconstruction: new narratives for the social sciences.* En: psychological Inquiry, 9(2), 101-103. Actualizado el día 25 de enero de 2009 de: http://www.jstor.org/stable/1449100.
- _____ (1996). *Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. España: Paidos.
- GOOLISHIAN, H. y ANDERSON, H. (1994). *Narrativa y self. Algunos dilemas posmodernos de la psicoterapia.* En: Schnitman, D. (Ed.), Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad. España: Paidos.
- GUITART, M. (2011). Una interpretación de la psicología cultural: aplicaciones prácticas y principios teóricos. *Suma psicológica*, 18 (2), 65-88.
- HALL, S. (2010). El significado de los nuevos tiempos. En E. Restrepo, C. Walsh y V. Vich (Eds). *Sin garantías: trayectorias y problemáticas en estudios culturales*, 485-499. Colombia: Envión editores.
- HASSAN, I. (1991). El pluralismo en una perspectiva postmoderna. *Criterios*, 29, enero-junio, 267-288.
- HERNÁNDEZ, B. (2009). Postmodernidad y obra de arte, de Heidegger a Vattimo. *Revista de filosofía*, 69, 189-205.
- HILLIS, J. (2003). El crítico como huésped. En: Bloom, H., de Man, P., Derrida, J., Hartman, G. y Hillis Miller, J. *Deconstrucción y crítica*. México D.F.: Siglo XXI, 211-246.
- IBAÑEZ, T. (2003). La construcción social del socioconstruccionismo: retrospectiva y perspectivas. *Política y sociedad*, 40 (1), 155-160.

- JØRGENSEN, L., JORDAN, S. y MITTERHOFER, H. (2012). Sensemaking and discourse analyses in inter-organizational research: a review and suggested advances. *Scandinavian journal of management*, 28, 107-120. Doi: 10.1016/j.scaman.2012.01.007.
- KORNBERGER, M., CLEGG, S. y CARTER, C. (2005). Rethinking the polyphonic organization: managing as discursive practice. *Scandinavian journal of management*, 22, 3-30. Doi: 10.1016/jscaman.2005.05.004.
- LADEGAARD, H. (2011). 'Doing power' at work: responding to male and female management styles in a global business corporation, *journal of pragmatics*, 43, 4-19. Doi: 10.1016/j.pragma.2010.09.006.
- LAPORT, N., BECKER, A., DE SARRATEA, A. y OCAMPO, G. (2010). *Vinculación laboral flexible: construcción de identidad laboral en psicólogos adultos jóvenes*. Psicoperspectivas, 9(1), 138-157. Recuperado el 3 de marzo de 2013 desde http://www.psicoperspectivas.cl
- LEVY, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. Barcelona, Anthropos.
- LEVY, P. (2004). *Inteligencia colectivapor una antropología del ciberespacio.* Biblioteca virtual en salud: Washington D.C.
- LEVY, P. (2002). *Ciberdemocracia*. Barcelona: Paidós.
- LEVY, P. (1998). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.
- MALLETT, O. y WAPSHOTT, R. (2012). Mediating ambiguity: narrative identity and knowledge workers. *Scandinavian journal of management*, 28, 16-26. doi:10.1016/j.scaman.2011.12.001
- MUMBY, D. y CLAIR, R. (2008). El discurso en las organizaciones. En: T. Van Dijk (Comp). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, 263-296. Gedisa: España.
- MUNDUATE, L. (1997). *Psicología social de la organización. Las personas organizando*. Madrid: Pirámide.
- PERALTA, M. (2009). La construcción de sujetos en las nuevas realidades laborales: reflexiones para su estudio desde la psicología organizacional y del trabajo. En: M. Aguilar y E. Rentería (Eds). *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*, 53-74. Colombia: Ediciones Universidad Santo Tomás y Universidad del Valle.
- PULIDO, H. (2009). Examinando las operaciones de la psicología en su relación con el trabajo. En: M. Aguilar y E. Rentería (Eds). *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*, 77-97. Colombia: Ediciones Universidad Santo Tomás y Universidad del Valle.

- RENTERÍA, E. y MALVEZZI, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 7(2), 319-334.
- RYAN, M. (2004). *La narración como realidad virtual. La inmersión y la interactividad en la literatura y en los medios electrónicos*. Barcelona: Paidós.
- _____ (1997). Mundos posibles y relaciones de accesibilidad: una tipología semántica de la ficción. En: Garrido, A. *Teorías de la ficción literaria*. Madrid: Arco/libros, 181-205.
- SENNETT, R. (2000). *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- SHOTTER, J. (2008). *Dialogism and polyphony in organizing theorizing in organization studies: action guiding anticipations and the continuous creation of novelty.* Organization studies, 29 (04), 1-24. DOI: 10.1177/0170840608088701.
- SILTAOJA, M. (2009). On the discursive construction of a socially responsible organization. *Scandinavian journal of management*, 25, 191-202. Doi: 10.1016/j.scaman.2009.02.004.
- SISTO, V. y FARDELLA, C. (2008). Narrándose en la flexibilidad. Un análisis narrativo discursivo de la identidad en tiempos de flexibilidad laboral. *Revista de psicología*, 17 (2), 59-80.
- SISTO, V. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: desafíos para la investigación. *Universum*, 24 (2), 192-216.
- _____ (2008). *La investigación como una aventura de producción dialógica: la relación con el otro y los criterios de validación en la metodología cualitativa contemporánea*. Psicoperspectivas, VII, 114-136. Recuperado el 03 de marzo de 2013, desde http://www.psicoperspectivas.cl
- SPINK, P. (2011). *¿Qué pasó con el trabajo?: de la centralidad de los zapatos, barcos y lacre a los problemas planteados por los cerdos volando*. Athenea Digital, 11(3), 3-24. Disponible en http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/xxx.
- VAN DIJK, T. (2012). *Discurso y contexto. Un enfoque sociocognitivo*. España: Gedisa.
- _____ (2011). *Sociedad y discurso. Cómo influyen los contextos sociales sobre el texto y la conversación*. España: Gedisa.

– _____ (2008). El discurso como interacción en la sociedad. En: Van Dijk, T. (Comp). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, 19-64. Gedisa: España.

– _____ (2007). *Estructuras y funciones del discurso*. México D.F.: Siglo XXI.

Anotaciones acerca de la monstruosidad como metáfora organizacional

Óscar Hernán Vargas
Universidad Antonio Nariño

Una metáfora inquietante a manera de introducción

Se busca un hombre joven, entre 18 y 30 años,
que quiera ser devorado.

Armin Meiwes, un técnico alemán de 40 años, publicó este mensaje en varios foros de internet con la aspiración de hallar a una persona dispuesta a participar en su fantasía antropófaga. En poco tiempo obtuvo respuesta de 204 hombres, entrevistándose personalmente con varios de ellos, y finalmente eligió a Bernd Brandes, un ingeniero de Berlín quien, en marzo de 2001, se reunió con Meiwes para llevar a cabo lo acordado.

El encuentro, que fue grabado en video, inició con la firma de un documento que certificaba que la víctima accedió voluntariamente a ser comido. Posteriormente, ambos compartieron una velada romántica con manteles y cubertería fina, durante la cual Meiwes amputó el pene de Brandes, que cocinaron y comieron juntos acompañado de vino tinto surafricano. Brandes finalmente murió desangrado y Meiwes, a quien la prensa apodó el Caníbal de Rotenburgo, consumió durante varias semanas alrededor de 20 kilos del

cadáver, sazonados en aceite de oliva y ajo, hasta que finalmente fue capturado por la policía alemana. En su declaración inicial, Meiwes afirmó que comer a Brandes lo había convertido en un ser más estable y feliz, e incluso le había permitido incorporar las habilidades idiomáticas de Brandes, quien hablaba inglés en forma fluida.[1]

Una situación límite como la de Meiwes y Brandes, en la que dos hombres nacidos en un país desarrollado, con nivel educativo alto y socialmente funcionales, se involucran en un ritual canibalístico, es vista como "monstruosa"[2] porque es "antinatural", una afrenta a una de nuestras principales asunciones; aquella que indica que vivimos en un mundo civilizado, protegidos de lo primitivo. Y este caso es aún más provocador porque muestra una conexión directa entre civilización y barbarie, donde el canibalismo, la práctica humana más salvaje y reprobable, alcanza un alto grado de eficiencia gracias al uso de la tecnología y de prácticas administrativas por lo que, con un toque de cinismo, se puede describir a este caso como un ejemplo de gestión antropofágica.

Si etiquetamos a Meiwes como "la organización" y a Brandes como "el individuo", se observa el uso de la tecnología para suplir la necesidad corporativa de contactar prospectos con competencias muy específicas, tal como lo haría un *headhunter*, o "cazador de cabezas" empresarial. Así, por medio de un metódico proceso de selección de personal, se eligió al recurso humano más idóneo, logrando tal grado de identificación del "individuo" con la "organización" que pasó a hacer parte de ella, convirtiéndose en un solo ser, ¿y acaso no es este el sueño de todo gerente?

Las investigaciones en ciencias sociales usualmente asumen al individuo como "racional, consistente, integrado, gobernado por intenciones" y a su subjetividad como "fija y completa" (Alvesson y Sköldberg, 2000), por lo que parece improbable que el caso del caníbal de Rotenburgo, que ocupó los titulares de la prensa mundial hace una década, pudiese usarse como una metáfora acerca de la organización actual. La historia de Meiwes, marginal, violenta y demencial, es contraria a uno de los objetivos principales de la ciencia organizacional contemporánea: la normalización del comportamiento humano en todas sus facetas (no solo en lo laboral), a través de la promoción de la idea de que todo

1. El resumen de este caso fue escrito con base en Mendoza (2010) y el artículo de prensa *Cannibal trial reveals perverse intimacy* (2004).
2. En este artículo, el término "monstruoso" no tiene una connotación despectiva sino que se acoge la primera acepción incluida en el diccionario de la Real Academia Española: "Contrario al orden de la naturaleza".

aquello que se define como insoluble, irracional, intuitivo e informal (Peters y Waterman, 1985) puede ser gerenciado. Ante esto, podemos hablar de un discurso dominante que aboga por la gerencialización del mundo (Alvesson y Deetz, 2000) o la "colonización gerenciada de la vida cotidiana" (Hancock y Tyler, 2004, p. 619), donde la aplicación de teorías organizacionales es vista como la forma de solucionar, a través de la racionalidad, los problemas de la persona en su esfera intra y extra organizacional (Hancock y Tyler, 2004) en beneficio de la organización.

Frente a ello, existen voces disidentes que abogan por la problematización de estos postulados, acudiendo a enfoques alternativos como aquellos provenientes del psicoanálisis, la perspectiva de género, los estudios críticos aplicados a la gestión y el análisis de la cultura popular, entre otros, con el fin de contribuir a la comprensión de la complejidad y ambigüedad de la vida organizacional.

Asociado a lo anterior, Torklid Thanem (2010), investigador de la escuela de negocios de la Universidad de Estocolmo, plantea que hay un reciente interés académico en las ciencias sociales por la utilización de la metáfora de la monstruosidad, que ha permeado a la teoría organizacional. Para este autor, el interés por el concepto de "lo monstruoso" radica en las posibilidades que ofrece para el desafío de la teoría tradicional, preocupada por garantizar el orden social y regular comportamientos individuales mientras que, en contraste, los "monstruos viven al límite" (p. 165), transpasando las fronteras y viviendo en la marginalidad.

Esto concuerda con la visión feminista de Donna Haraway (1991), quien en *El Manifiesto Cyborg* plantea que los monstruos han definido los límites de las comunidades en el imaginario occidental, presentando el ejemplo de la polis griega, diseñada por el ser masculino dominante quien inculcaba que, más allá del perímetro de la ciudad, moraban peligrosos centauros y amazonas, monstruos que representaban la resistencia al poder patriarcal por su condición de animalidad y feminidad exacerbada.

En este capítulo se desarrollará una breve introducción acerca de "lo monstruoso" y su relación con la condición paradójica de la organización actual, cuyos esfuerzos por normalizar al individuo han generado productos no esperados, entre ellos la fragmentación de la identidad y la mimetización de las acciones de resistencia laboral (Ismarson y Vargas, 2010).

Este artículo no pretende ser un recuento exhaustivo acerca del uso de la metáfora de lo monstruoso en la organización (para ello véase a Wexler, 2006; o Thanem, 2006) sino un texto que, a través del uso de ejemplos como el de

Armin Meiwes y otros que pueden catalogarse como improbables, espera despertar el interés en el lector por profundizar en ideas trasgresoras acerca del desarrollo del ser en la organización y su relación con el trabajo en el contexto contemporáneo.

Inicialmente, se presentará una reflexión a partir del pensamiento de Thomas Hobbes, acerca de la legitimación de la existencia de organizaciones. Después, se mostrará una de las conexiones identificables entre psicoanálisis y ciencia organizacional, con especial interés en la obra de Yiannis Gabriel (1999; 1997) y Manfred Kets de Vries (2012). Posteriormente, se ofrecerá una perspectiva, por medio de la metáfora monstruosa, sobre la evolución del uso del pensamiento crítico aplicado a la gestión. Luego, se mostrará la utilidad del uso de la teoría de género para la compresión de la organización contemporánea, más allá de las temáticas asociadas a raza/clase/sexo. Finalmente, mediante un breve cierre, se recordará que todo investigador que desarrolla intervenciones organizacionales debe luchar contra sus propios monstruos.

El sentido común hobbesiano, o la marginalización de lo monstruoso

"¿Pero solo se es un caníbal cuando se pone carne humana en la boca?"
Rehn y Borgesson (2005)[3]

El canibalismo de Armin Meiwes, a pesar de que fue ejecutado de manera refinada y con consentimiento de la víctima, sigue siendo reprochable ante nuestros ojos porque involucra el horror del consumo real de un cuerpo humano, ¿pero acaso la antropofagia no es atemorizante también a un nivel metafórico?

Alf Rehn, investigador finlandés de Abo Akademi University y Janet Borgesson, de la escuela de negocios de la Universidad de Exeter (Inglaterra), desarrollaron un análisis acerca del canibalismo como metáfora organizacional, vinculando esta práctica primitiva con la sofisticación de la organización capitalista, cuyo apetito insaciable por fusiones, recortes de personal y compras hostiles ha puesto en riesgo la estabilidad económica y laboral mundial; lo que ha reducido a la raza humana, a pesar de siglos de evolución cultural, a ser simplemente "caníbales con tenedores" (Elkington, 1998, citado en Rehn y Borgesson, 2005).

3. Todas las citas provenientes de fuentes en inglés han sido traducidas por el autor.

Para Rehn y Borgesson (2005),[4] la atracción por el canibalismo en la cultura popular actual (por ejemplo, la gran popularidad de las narrativas sobre vampiros y zombis) se debe a nuestro interés por ver frente a frente, pero en forma segura, aquello a lo que más tememos: la persistencia de lo primitivo en la sociedad, y su coexistencia con el mundo aséptico y civilizado. Vinculado a lo anterior, el interés organizacional por identificar lo que está en contra del orden establecido con el fin de ocultarlo, normalizarlo o disciplinarlo[5] puede rastrearse desde los primeros estudios acerca del poder.

Spoelstra (2007) considera que una de las filosofías de la organización más influyentes ha sido la de Thomas Hobbes de Malmesbury (1588-1679), quien es reconocido como teórico político, aunque podría considerarse como un precursor de la psicología social por su interés en las relaciones de poder y su efecto en emociones tales como la ambición, la inseguridad y el deseo de dominio (Munné, 2008).

La obra más conocida de Hobbes, *El leviatán*, o la materia, forma y poder de una república eclesiástica y civil,[6] plantea que el hombre (sic) primitivo vivía en el "estado de la naturaleza", un mundo salvaje y sin ley donde domina el más fuerte y en el que se vive la "guerra de todos contra todos", en un estado de eterna zozobra en el que "no hay lugar para la industria, porque el fruto de ella es incierto", viviéndose en "temor continuo, y en riesgo de muerte violenta", haciendo que la vida humana sea "solitaria, pobre, desagradable, brutal y corta" (Hobbes, 1999, p. 78).

---

4. En su estudio académico incluyeron la receta utilizada por los nativos de las Islas Salomón para la cocción de niños.
5. Piénsese, por ejemplo, en el uso soterrado de prejuicios durante los procesos de selección de personal, en la promulgación de códigos éticos y de vestimenta o la represión de la expresión de la sexualidad en las corporaciones.
6. "Leviatán" es el nombre utilizado en el Antiguo Testamento para nombrar a una temible bestia marina y es usado en varios pasajes de la Biblia como representación de lo maligno; por ejemplo: "Aquel día castigará Yahveh con su espada dura, grande, fuerte, a Leviatán, serpiente huidiza, a leviatán, serpiente tortuosa, y matará al dragón que hay en el mar" (Isaías, 27:1).
   La elección de este "tenebroso nombre" (Parker, 2007) por parte de Hobbes para titular a su obra de teoría política más famosa ha sido objeto de discusión académica; y ante esto Parker (2007) considera que el uso de la palabra leviatán, lejos de ser gratuito, es clave para entender el propósito de esta "obra monstruosa", que desafió a las interpretaciones religiosas y políticas dominantes y estigmatizó a Hobbes en su época al asociarlo con el "materialismo, infidelidad, bestialidad y ateísmo" (p. 425), ganándose el apelativo del "monstruo de Malmesbury"; e incluso en nuestros días sigue siendo un autor polémico y controvertido.

En su interpretación de la obra de Hobbes, Avramescu (2011) plantea que el "estado de la naturaleza" puede interpretarse como la expresión del estado humano más primitivo, la antropofagia, en el que cualquiera tiene derecho a hacer cualquier cosa, incluso apropiarse del cuerpo físico del otro. Hobbes indica que, para escapar de aquella vida infrahumana y alcanzar el "estado civilizado", las personas deben otorgarle poder total al gobernante para que decida lo que es mejor para sus intereses. Este estado absolutista –el leviatán– puede entenderse como un "hombre artificial" (Hobbes, 1999) que monopoliza todo el poder y que es personificado por un soberano, quien tiene total autoridad para ejercer el control sobre los gobernados y establece quiénes hacen parte del sistema "organizado" y quiénes se convierten en marginales o "monstruos" (Avramescu, 2011).[7]

Según lo anterior y en palabras de Spoelstra (2007), en la sociedad occidental es "ampliamente aceptado" que la vida sin instituciones que nos protejan del caos y la violencia es insoportable por lo que, para el mismo autor, la aceptación de la legitimidad de las organizaciones como forma de evitar el caos y la "guerra de todos contra todos" se considera parte de nuestro sentido común colectivo.

Este sentido común hobbesiano impera hasta nuestros días y sustenta a la ciencia organizacional tradicional, que se ve a sí misma como un "mecanismo neutral y objetivo dedicado solamente a aumentar la eficiencia" (Ball, 1990, citado por Grice y Humphries, 1997, p. 415) y que preserva la normalidad y uniformidad de las personas a través de los dos mecanismos expuestos por Hobbes: el ejercicio de la violencia y la educación de los ciudadanos, que pueden verse como esfuerzos para influir en la subjetividad humana, preservando el *statu quo* y alejando a las personas de "falsas doctrinas", contrarias al poder dominante (Lenis, 2000, p. 182). Así, la persona se vuelve un producto "presentable y digerible" (Rehn y Borgesson, 2005), apto para el consumo del monstruo corporativo.

Lo familiar y lo monstruoso

… buscamos a una buena persona que sea capaz de motivar a otros y logre un gran desempeño de su gente.

7. Se recomienda leer a Parker (2007) para profundizar en el uso por parte de Hobbes de la metáfora monstruosa y de la paradoja inherente a la asociación de la figura del soberano, aquel que garantiza el orden organizacional, con el leviatán, el monstruo que trae caos y destrucción, siendo un análisis fascinante que el autor desarrolla en múltiples niveles.

Necesitamos una persona que sea un representante
de nuestro sistema de valores.
Kenneth Lay (Harbrecht, 2001).

La anterior cita explica los requisitos que Kenneth Lay según Harbrecht (2001), considera indispensables para ocupar una posición gerencial en la compañía que dirige: este discurso está repleto de "sentido común corporativo", aquel que ninguna persona refutaría, al afirmar que el líder debe tener fuertes valores morales y buscar la excelencia a través de la motivación del personal a su cargo.

Sin embargo, la percepción de esta frase cambia abruptamente al saber que Kenneth Lay fue el CEO[8] de Enron, la empresa de energía que protagonizó en el 2001 el mayor escándalo de corrupción corporativa de la historia mundial. De esta forma, una exhortación motivacional, pronunciada por un hombre poseedor de cuatro doctorados honoris causa, se vuelve abominable y cínica cuando se contextualiza.

Desde nuestro sentido común organizacional, que hemos denominado hobbesiano, entendemos a las organizaciones como lugares racionales que han dado orden al mundo y controlan todo aquello que es caótico. Y uno de los conceptos clave para sostener este precepto es el respeto a la estructura jerárquica, que para Hobbes es personificada por el soberano absoluto y, guardadas las proporciones, en nuestros días es encarnada por el líder corporativo, considerado como un "forjador de valores" (Waterman, Peters y Phillips, 1980) y modelo moral para sus seguidores.

La literatura sobre liderazgo corporativo es una de las categorías más exitosas de nuestro tiempo, con más de 107.000 referencias a la venta en Amazon.com a enero de 2013. La tendencia dominante en este campo es la oferta de textos sustentados en la promesa de que, a través del aprendizaje de métodos "infalibles" o la imitación del comportamiento de líderes ilustres, la persona estará en capacidad de incorporar competencias laborales útiles, tal como lo hizo Meiwes al mejorar su nivel de inglés gracias al consumo de Brandes.

Un número importante de textos sobre liderazgo son escritos con tono hagiográfico, conteniendo consejos y ejemplos provenientes de hombres justos y sabios que actúan en busca del bien común. En este punto vale la pena preguntarse: ¿y es que acaso los líderes organizacionales nunca son tentados por el "lado

8. *Chief Executive Officer* (director ejecutivo).

oscuro de la fuerza", tal como le pasó a Darth Vader, protagonista de *La guerra de la galaxias*, una de las mitologías más famosas de nuestro tiempo?

Anteriormente se habló de Armin Meiwes y podría pensarse que su comportamiento está muy alejado del adoptado por los líderes organizacionales, aunque esto no es así para Manfred Kets de Vries (2012), profesor de la escuela de negocios INSEAD, cuando expone que "mientras los asesinos seriales psicópatas arruinan familias, los psicópatas corporativos, políticos y religiosos arruinan a las organizaciones y las sociedades" (p. 30).

Kets de Vries, considerado uno de los cincuenta gurúes corporativos más influyentes del mundo por la revista *Forbes* (Kneale, 2009), es fundador de la *International Society for the Psychoanalytic Study of Organization* y uno de los precursores del uso de la teoría psicoanalítica en el estudio de la ciencia organizacional. En sus estudios, Kets de Vries (2012) ha explorado el lado oscuro de la fuerza, con especial interés en la comprensión de la figura del líder corporativo y, en contraposición al CEO, que sería el jedi o caballero blanco de la teoría tradicional, ha acuñado el término SOB[9] para describir a aquellas personas que se dejan llevar por la oscuridad, de quienes dice que

> *...estas personas no son abiertamente violentas o antisociales; sus comportamientos perturbados no se muestran cara a cara. En su lugar, ellos están dispuestos a canalizar sus energías en formas menos obvias y violentas* (p. 13).

Para Kets de Vries (2012) no todos los psicópatas son inadaptados sociales sino que muchos de ellos, a quienes denomina psicópatas *light*, son seres narcisistas que se mimetizan en la organización y hacen difusas las fronteras entre lo que es "profesional" o lo que es "violento", ¿o acaso no nos hemos preguntado alguna vez si los gritos de un jefe hacia un subalterno se deben a una expresión de decepción, a la liberación de estrés o a un velado sadismo?

Lo que es "normal" y, como contraparte, lo que es "monstruoso", ha sido un eje de interés en el psicoanálisis desde sus inicios, tal como lo hizo Freud al popularizar el concepto de lo ominoso (*das unheimliche*), que expresa todo aquello que es terrorífico y abominable; cuyo opuesto es *heimlich*, lo que nos es familiar y nos ofrece sosiego.

Yiannis Gabriel, profesor de la Universidad inglesa de Bath, es uno de los académicos más destacados en el campo de la aplicación del psicoanálisis en ciencia

9. *Seductive Operational Bully.* (Abusador seductor operativo).

organizacional. Para Gabriel, la metáfora de la "organización como familia" se ha empleado en forma recurrente como punta de lanza de la maquinaria disciplinaria y refuerza la idea de que todo aquel que pertenece a una organización tiene que ser "feliz", adjetivo que es asociado a toda familia "funcional". En sus estudios (véase, por ejemplo, Gabriel, 1999; Gabriel, 1997) se documenta la incomodidad y confusión – incluso culpabilidad – que se genera en el empleado cuando un "foráneo" (investigador) plantea una crítica a la organización, porque es una evidencia de que la "familia" no es perfecta.

Ante la inestabilidad del mundo laboral actual y el "dolor" que se infringe a los trabajadores debido a las condiciones de pérdida de derechos adquiridos, inestabilidad laboral y aumento en los niveles de estrés (véase, por ejemplo, Orejuela, 2012), aquellos controles que apelan a las emociones y la espiritualidad, con la aspiración de controlar los "corazones y mentes" del empleado (Kunda, 2006), son vistos como mucho más invasivos y efectivos que el control burocrático tradicional. Así, la cultura organizacional ha emprendido el camino para transformar a las organizaciones en comunidades que dan sentido vital, lo que contribuye a que la persona pase por alto los "grados relativos de opresión" (Grice y Humphries, 1997) e ignore "las realidades políticas del capitalismo y el tedio y la alienación en el trabajo" (Gabriel, 1999).

Para Gabriel (1999), al igual que la politización de la clase trabajadora fue la consecuencia de los controles burocráticos establecidos por el capitalismo en sus etapas iniciales, la "emocionalización" del sujeto es la consecuencia derivada del control normativo: el psicoanálisis ha contribuido a la identificación de los significados inconscientes en los controles organizacionales actuales, como expresiones de la vida emocional y de fantasía de sus miembros. Resalta la intención de la organización en crear dependencia en sus empleados, impone figuras patriarcales de autoridad y ofrece gratificaciones narcisistas asociadas a lo materno (Kets de Vries, 2012, Gabriel, 1999). Así, Gabriel (1999) plantea que:

> *De esta forma, no solo la organización construye al empleado, sino que el empleado construye a la organización como una formidable, poderosa y seductora entidad; una que ocupa el mismo espacio inconsciente que es ocupado por la familia, dominado por dos figuras sagradas, el terrorífico padre primigenio y la omni-benevolente madre primigenia. Más allá de ser una unidad política o económica, la organización se vive ante todo como un universo simbólico, uno que cumple o frustra el deseo, uno que guía la emoción* (p. 190).

La metáfora de la «"organización como familia" compagina la visión patriarcal de disciplina y vigilancia con la perspectiva maternal de protección y el creci-

miento personal; y la identidad del individuo, entonces, es el producto de esas familias occidentales idealizadas y la persona queda suspendida en un estado de dependencia infantil» (Gabriel, 1999, p. 189), por lo que el individuo se hace sumiso y entrega su cuerpo como ofrenda a la organización, tal como Brandes lo hizo al castrarse voluntariamente. Así, el mayor temor del individuo es la expulsión de la familia protectora, situación que, tal como se muestra en cuentos de hadas como Hansel y Gretel, lo condenaría a vagar por un bosque lúgubre a merced de brujas antropófagas.

La mutación monstruosa de la resistencia laboral

La creencia de que todo es, puede ser y debe ser
predicho, planificado y controlado puede verse
como un pretensioso autoengaño…
que apenas concuerda con la precariedad e inestabilidad
de la vida organizacional de hoy.
(Gabriel, 1999, p. 198).

La familia como piedra angular de la sociedad[10] es un concepto muy arraigado y hace que el uso de la metáfora de la "organización como familia" se vea natural y no se interprete como problemática. No obstante, en nuestro contexto actual, donde los contratos a corto plazo, la tercerización, las fusiones empresariales y los despidos masivos limitan la posibilidad de identificación a largo plazo con una institución; cuando un investigador observa a la "organización como familia" corre el riesgo de caer en una "metáfora muerta" (Tsoukas, 1991), aquella que "se vuelve tan familiar y habitual que dejamos de darnos cuenta de su naturaleza metafórica y la empleamos en términos literales" (p. 568). Ante esto es útil el uso de contrapesos a las metáforas habituales y en este punto la teoría crítica permite la problematización de las teorías asociadas al "sentido común organizacional".

Desde una perspectiva crítica tradicional se presenta al hombre moderno como "manipulado, vuelto objeto, pasivo y conformista" (Alvesson y Sköldberg, 2000, p. 124); sin embargo, la teoría crítica ha cambiado paulatinamente su enfoque en las últimas décadas para comprender la condición paradójica del ejercicio

10. La combinación de "familia", "piedra angular" y "sociedad" en una búsqueda en google.com arroja más de 10 millones de referencias en inglés y más de 500 mil en español.

de la resistencia laboral, y para explicar lo anterior se acudirá nuevamente al caníbal de Rotenburgo: uno de los aspectos más inquietantes del caso fue que Bernd Brandes, la víctima, accedió voluntariamente a su sacrificio y, de acuerdo con el testimonio de Meiwes y el video filmado, durante su sacrificio se mostró más comprometido y entusiasta que su victimario. Incluso, al encontrarse por primera vez con Meiwes para acordar el ritual sangriento, Brandes renunció a su nombre y simplemente le dijo "Yo soy tu carne" (Mendoza, 2010).

Un caso como el anterior plantea una situación paradójica, con un crimen que ha sido perpetuado tanto por la víctima como por el asesino, y en el que la víctima no puede describirse como manipulada o pasiva sino que se ha empoderado de su destino y quiere participar a toda costa en la empresa propuesta. Para Rehn y Borgesson (2005) la organización capitalista convierte al sujeto en "un bocado de alimento, un objeto de poder o un simple botín de guerra" (p. 77), pero este es un proceso en el que el trabajador participa en forma activa, con cierto grado de voluntariedad y, al igual que Brandes entregó 20 kilos de su cuerpo, "la vida es trabajo y el trabajo es vida para los esclavos dispuestos, quienes entregan grandes trozos de sí mismos a su empleador en contraprestación a su cheque de pago" (Bunting, 2005, p. 270). En palabras de Wexler (2006), así como la cocaína es adictiva, a mayor grado de involucramiento con el mundo corporativo mayor dependencia de él.

Al igual que el gato de Schrödinger,[11] el empleado vive una superposición de identidades, por lo que puede interpretarse simultáneamente como "libre" y "oprimido", concordando con la visión de Gabriel (1999) de una organización fluctuante entre dos estados, siendo posible entenderla simultáneamente como familia y como prisión: Thanem (2006) cita al filósofo francés George Canguilhem para definir a lo "normal" como aquello que identificamos como poseedor del grado cero de monstruosidad; la obsesión de las instituciones por garantizar este grado de pureza es reflejado por la teoría crítica a través de metáforas tales como la orwelliana del "gran hermano" o la foucaultiana

11. Esta paradoja fue planteada en 1935 por el físico Erwin Schrödinger, en la cual hay un gato encerrado en una caja oscura donde hay un dispositivo con veneno, con el 50 % de posibilidades de que sea esparcido en un plazo establecido. De esta manera, y a diferencia del enfoque tradicional que catalogaría al gato en forma excluyente como "vivo" o "muerto", en este experimiento existe la misma probabilidad de que el dispositivo se active o no por lo que el gato, hasta el momento que se abra la caja, puede considerarse que está simultáneamente "vivo" y "muerto".

del "panóptico"[12] desde las cuales, según Wexler (2006), se percibe a las organizaciones como un monstruo que desarrolla sus propósitos de dominación, control y vigilancia invasiva. Bajo este enfoque, para Wexler (2006) la organización es una "gárgola hambrienta de información" que, a través de la tecnología, mantiene "sus ojos fijos en los clientes, inversionistas, empleados, competidores, el gobierno y cualquier cuerpo institucional que pueda impactarla y crear incertidumbre" (Wexler, 2006).

Según Wexler (2006), el uso de la metáfora del "gran hermano" enfatiza en "la naturaleza psicótica de la entidad colectiva movida por sus propios intereses". Ante esto, la visión crítica tradicional ha planteado un cuerpo teórico para la comprensión de los procesos de resistencia,[13] acerca de los cuales Ismarson y Vargas (2010) resaltan el "giro foucaultiano" que se ha dado en los últimos años a la interpretación de su relación con el poder y el sujeto, donde las tecnologías de vigilancia y los esfuerzos de "culturismo corporativo" (Willmott, 1993) han minado la oposición del trabajador en busca de la colonización de la subjetividad (Willmott, 1993; du Gay, 1996).

Sin embargo, teóricos críticos como Thomas y Davies (2005) catalogan la visión de Foucault de la resistencia como pesimista y nihilista, donde el sujeto es pasivo y construido por el discurso; las autoras argumentan que el poder y la resistencia no solo son expresadas por el antagonismo de clase, sino por un amplio rango de estrategias "micropolíticas" que subvierten los discursos dominantes de la gestión (Bohm, Spicer y Fleming, 2008).

Fleming y Spicer (2003) plantean que la resistencia hacia el poder organizacional se ejerce cada vez menos a través de formas "duras" y acciones colectivas (tales como la conformación de sindicatos y el llamado a huelgas) y más a través de formas "suaves" e indirectas tales como el distanciamiento emocional del indi-

12. En *Vigilar y castigar*, Michel Foucault utiliza como metáfora del control organizacional al modelo de prisión planteado por Jeremías Bentham, donde una torre de vigilancia permite observar cada punto de la prisión y cuyo diseño permite a los vigilantes monitorear cada movimiento de los presidiarios pero ellos no pueden darse cuenta cuando son vistos; por lo que el uso de esta tecnología infunde en la persona la sensación de que es controlado en forma permanente.
13. Una de las principales discusiones de la teoría crítica aplicada a la gestión se enfoca en establecer si la resistencia debe interpretarse como una variable que se encuentra por doquier o si debe rechazarse su existencia de plano. Se recomienda la lectura de *Resisting through corporate values* de Ismarson y Vargas (2010), donde se ofrece una introducción a la evolución del concepto de resistencia en los estudios críticos de gerencia, que ha mutado de ser considerada como una variable externa al individuo a ser vista como proviente de este.

viduo, la creación de espacios personales y la ejecución de tácticas discursivas sutiles como el cinismo, el humor, el escepticismo, la ironía, el chisme, entre otros (Costas y Fleming, 2009; Mumby y Stohl, 2005).[14] Así, es posible resistir a las identidades impuestas por la organización a través de un rango de políticas de identidad y otras estrategias informales en el lugar de trabajo (Bohm, Spicer y Fleming, 2008) que permiten expresar la "anormalidad" individual con un beneficio adicional: se reduce el riesgo de ser "expulsado del sistema".

Los monstruos son "símbolos de la fractura de la psiquis humana" y nos recuerdan como está dividida entre "lo consciente e inconsciente, lo familiar y lo desconocido, lo mismo y lo otro" (Kearney, 2003, p. 54). Esta fractura puede extrapolarse al ejercicio de la resistencia laboral, que cada vez se libra más en la identidad fragmentada del trabajador, que simultáneamente quiere ser, parafraseando a Rehn y Borgesson, un producto digerible y apto para el consumo corporativo, pero también busca espacios para expresar su individualidad y "monstruosidad". Así, si empleamos como metáfora al experimento de Schrödinger, el trabajador actual puede entenderse como un zombi dentro de la caja organizacional, sitio en el cual nunca estamos totalmente seguros si la persona se siente viva o siente que está muriendo, por lo puede considerársele una especie de muerto viviente.

Haraway, Lady Gaga, género y monstruosidad

Comparte tu pasión y creatividad en una comunidad
llena de arte, aceptación, monstruos y Gaga.
Mensaje de bienvenida a www.littlemonsters.com

14. Un ejemplo proveniente de la cultura popular donde es posible la identificación de formas indirectas de resistencia es la telenovela colombiana "Betty la fea", cuyo éxito mundial está asociado con su historia basada en la introducción de un "monstruo" que altera el orden imperante en la organización; en este caso, la contratación de una mujer fea por parte de una empresa de diseño de modas, lugar donde la exaltación de la belleza es uno de sus valores constitutivos. En la empresa Ecomoda, las mujeres consideradas como "marginales" debido a su baja posición jerárquica, color de piel, edad avanzada o falta de atractivo físico, conforman un grupo informal autodenominado el "cuartel de las feas", donde emplean el chisme y el humor para intrigar contra sus jefes y generar cambios en la forma en que se trabaja en la organización. De esta forma, podría decirse que el "cuartel de las feas" desarrolla actividades de resistencia hacia el poder establecido, aunque el grupo solo tiene sentido dentro de la organización que las emplea, donde todas las integrantes hacen todo lo posible para hacer parte de la empresa, pero ésto no les impide ejecutar acciones en contra de los discursos dominantes.

Thanem (2006) opina que lo monstruoso se relaciona con las múltiples identidades que adoptamos diariamente para lidiar con el estrés, el miedo, el aburrimiento y el abuso. El trabajador actual desempeña múltiples roles y pertenece a múltiples entidades, y en ocasiones es indivisible su esfera intra y extra laboral, y ante esto Thanem (2006) plantea que:

> *Todos somos monstruosos en cierta forma, todos vivimos en el límite, ya sea en términos del ensamblaje mecánico entre un humano y la bacteria que habita su colon, o en las múltiples afiliaciones de una gerente que también es una madre, una colega, una cliente, una lesbiana y una activista política* (p. 185).

En el pensamiento occidental el estatus del conocimiento es entendido como unitario (Alvesson y Sköldberg, 2000), pero en el ámbito contemporáneo habitado por personas con identidades fluctuantes, los investigadores necesitan perspectivas alternativas que estén dispuestas a "profanar" los mitos occidentales y sus metanarrativas asociadas (Cassinger, 2010). Desde esta óptica, la perspectiva de género ofrece herramientas para la reflexión crítica de las ideologías dominantes sobre la identidad humana a través de la "relectura del pasado en el contexto del futuro, para sí llegar a un presente políticamente más justo". (Handlarski, 2010, p. 96).

La teoría feminista se asocia habitualmente con las problemáticas de raza/género/clase pero su cuerpo teórico permite ir más allá. Esta perspectiva ofrece metáforas novedosas para desafiar a los discursos oficiales y que el observador puede usar para alejarse tanto del discurso antigerencial como del sentido común del pensamiento convencional (Spoelstra, 2007), proponiendo el uso de analogías inspiradas en la fantasía y la ciencia ficción (Cassinger, 2010), las cuales pueden ser usadas por el investigador organizacional para identificar los aspectos "olvidados" de la realidad del trabajador actual.

Una de las metáforas más conocidas del feminismo es el *cyborg*, propuesta por Donna Haraway en 1991 y que, en sus palabras, es un híbrido entre máquina y organismo vivo, una criatura que simultáneamente pertenece a la realidad social y a la ficción. En oposición a la "organización como familia", que ha sido objeto de análisis en este texto, para Haraway el *cyborg* no sueña con el modelo de familia orgánica sino que es una "especie de yo personal, postmoderno y colectivo, desmontado y vuelto a montar" (p. 45).

Haraway (1991) expresa que "todos somos *cyborgs*", seres alejados de nuestra "forma humana previa" porque la sociedad nos ha dañado, y sugiere que esta nueva entidad es una "blasfemia", entendida como la irreverencia hacia lo sagrado e inviolable, y una negación a las narrativas occidentales asociadas al mito cristiano de la creación (Handlarski, 2010). Siendo un imperativo de la

organización occidental la "civilización" de sus miembros a través de la separación de la "normalidad" y la "monstruosidad" por medio del uso de categorías como raza, cultura y sexo, entre otras, el propósito de la perspectiva de género es la oferta de un conjunto paralelo de creencias que estimulen la expresión de los grupos marginalizados, ofreciéndoles visibilidad y proponiendo una visión alternativa para la construcción de un "mundo monstruoso sin género" (Cassinger, 2010; Handlarski, 2001; Haraway, 1988).

La teoría feminista ofrece una alternativa para entender la subjetividad del individuo más allá de su encasillamiento en roles y categorías; por esto, el uso de las individualidades híbridas desestabilizan nuestras asunciones acerca de la organización actual. En este punto, si se buscan visiones alternativas a las teorías tradicionales que, para Grice y Humphries (1997), tienen una clara tendencia al ofrecimiento de panaceas, es oportuna la afirmación de Rhodes (2001) acerca de la cultura popular como una fuente de representaciones más dinámicas de las corporaciones que las incluidas en libros o foros académicos convencionales. Según lo anterior, se desarrollará un ejemplo proveniente de la cultura popular que expone la condición monstruosa del ser actual:

En su análisis acerca de la figura de Lady Gaga, Corona (2011) plantea que su éxito como fenómeno de masas se basa en su capacidad para perdurar en la memoria popular y celebrar la otredad monstruosa. Gaga exalta lo extraño y lo estrafalario pero está totalmente inmersa en el sistema imperante; contando en su cuenta de Twitter con más de 32 millones de seguidores, a quienes llama "pequeños monstruos", y ha expresado que su aspiración es "liberar" a sus fans de sus miedos a través de la "creación de su propio espacio en el mundo". (Corona, 2006, p. 2).

Lady Gaga puede verse como una versión hipertrofiada del ser actual, alineada con el cyborg propuesto por Haraway,[15] con una condición de género ambigua[16] y multiplicidad de roles laborales.[17] Para Corona (2011), lo monstruoso en Lady Gaga se convierte en una metáfora de la exasperante espiral de imágenes, ansiedades y modas de la hipermodernidad planteada por Lipovetsky, en un mundo que evoluciona rápidamente y que nos exige ser y tener más; ser

15. Véase, por ejemplo, la portada del álbum "*Born this way*" donde se fusiona el cuerpo de Lady Gaga con una motocicleta.
16. Declarándose abiertamente bisexual, contando con un *alter ego* masculino (Jo Calderone) y una leyenda urbana que la cataloga como hermafrodita.
17. Por ejemplo, como directora creativa de Polaroid, la empresa estadounidense de cámaras fotográficas, ante lo cual su padre expresó que, por primera vez, "ella tenía un trabajo real" (Swash, 2010).

más competentes y más rentables; pero, desde una visión humanista, detrás de esta imagen exterior de conciencia alienada e identidad fragmentada, hay un individuo autónomo que lucha por salir a flote (Alvesson y Willmott, 1992).

En el mundo actual se vive en mundos ambiguos, que son naturales y artificiales en forma simultánea, y tal como lo expresa el mensaje de bienvenida a littlemonsters.com, el individuo anhela ser aceptado a través de su afiliación a grupos donde los miembros hablen su mismo lenguaje (Alvesson y Sköldberg, 2000) y compartan sus mismos principios e intereses. Las personas lidian con los problemas de identificación con las instituciones a las que pertenecen a través de la creación de espacios propios, reales o virtuales, donde pueden expresarse y compartir su "peculiar normalidad" con otros, construyendo su ser en forma personalizada y donde las etiquetas usuales (género, clase, edad, raza, nivel socioeconómico, atractivo físico, religión, etc.) son categorías de referencia pero que no son limitantes, siendo capaces de transgredir sus fronteras.

Así, la comprensión de la interrelación monstruosa entre el ser, la tecnología y las fronteras difusas entre las categorías que identifican a las personas ha abierto nuevas posibilidades para la creación del ser laboral y nuevos ámbitos de interés para las ciencias sociales, para así intentar entender al trabajador actual. De esta forma, la construcción de la identidad laboral no puede limitarse a los esfuerzos masivos por normalizar al ser, sino que la complejidad y ambigüedad de una "persona normal" podría llegar a un nivel similar al de un "híbrido" como Lady Gaga. Lo anterior implica tantos matices como, por dar un ejemplo, la interpretación del instante vital de un ejecutivo chileno homosexual de 43 años que vive en Japón y acompaña el domingo a su hijo a pasear por el parque, mientras que usa su iPad para consultar su correo corporativo, jugar *Angry Birds*, chatear con un viejo amigo de infancia y analizar una nueva oferta laboral.

Lo que antes era un escenario monstruoso, exclusivo de dioses hindúes como Ravana, con diez cabezas y diez pares de manos, ahora es la realidad del trabajador contemporáneo, que debe ejercer múltiples tareas en forma simultánea,y donde su identidad se forja en un nivel fantasmagórico, siendo el ser indistinguible de su avatar.[18]

18. Avatar es una representación gráfica personalizada que se emplea en los ambientes virtuales para reflejar nuestra identidad, siendo una palabra proveniente de la religión hinduista que era usada para referirse a la encarnación de un dios en la Tierra. Los avatares más famosos están asociados al dios Vishnú quien, según la misión que pretendía llevar a cabo en el mundo de los humanos, adoptaba el cuerpo de animales, enanos, mujeres, santos o seres destructores, entre otros. Al igual que Vishnú podía convertirse en cualquier ser que

Cierre: el investigador y sus monstruos

Quien con monstruos lucha, cuide de
no convertirse a su vez en monstruo.
Cuando miras largo tiempo a un abismo,
también este mira dentro de ti.
Friedrich Nietzsche.
Más allá del bien y del mal, aforismo 146.

Según Thanem (2006), que el objetivo de la teoría organizacional sea la normalización del sujeto no significa necesariamente que ignore las fuerzas monstruosas que afectan a los procesos y las entidades. Ante ello, la utilización de la metáfora monstruosa es útil para generar preguntas que enriquecen el análisis organizacional, tales como:

– Ante la tendencia de las ciencias de la gestión por integrar el concepto de diversidad, ¿esto puede asimilarse a la gestión de la monstruosidad?

– Las múltiples identidades laborales y extralaborales, ¿qué tipos de monstruos producen?

– Los cambios tecnológicos, económicos, laborales y sociales, ¿qué nuevos monstruos generarán?

Finalmente, como consejo para la ejecución de intervenciones organizacionales es importante tener en cuenta el principio hermenéutico que indica que el investigador nunca es una tábula rasa (Alvesson y Sköldberg, 2000) u hoja en blanco, puesto que todos tenemos nuestros propios demonios que afectan nuestras reflexiones. En un contexto donde los enfoques positivos y "hagiográficos" han subordinado a la visión crítica y "teratológica" la elección de métodos alternativos que desafían al sentido común imperante, puede generar problemas de identidad en el investigador, tal como lo vivió Armin Meiwes quien, luego de que su víctima murió desangrada, quiso rezar pero no supo "…si debería rezarle a Dios o al diablo".

quisiera, en el ámbito actual la persona emprende la construcción de su identidad propia, y durante el proceso puede seducir o engañar a otros proyectando la imagen más conveniente según el contexto, y en este proceso lo real y lo imaginado puede hacerse indistinguible.

Bibliografía

- ALVESSON, M. y DEETZ, S. (2000). *Doing critical management research*. Londres: Sage.
- ALVESSON M. y SKÖLDBERG, K. (2000). Reflexive methodology. *New vistas for qualitative research*. Londres: Sage.
- ALVESSON, M y WILLMOTT, H. (1992). On the idea of emancipation in management and organizational studies. *The academy of management review*, 17(3), 432-464.
- AVRAMESCU, C. (2011). *An intellectual history of cannibalism*. Princeton University Oxford Shire: Press.
- BOHM, S. SPICER, A y FLEMING, P. (2008). Infra-political dimensions of resistance to international business: a neo-gramscian approach. *Scandinavian Journal of Management*, 24, 169-182.
- BUNTING, M. (2005). Missionary management. En: G. Salaman, J. Storey y J. Billsberry (Eds.), *Strategic human resource management: theory and practice,* 89-118. Londres: Sage.
- Cannibal trial reveals perverse intimacy (2004). Recuperado el 10 de enero de 2013, de http://www.guardian.co.uk/world/2003/dec/04/germany.lukeharding
- CASSINGER, C. (2010, marzo). *Feminist methodology*. Documento presentado en el programa de maestría en managing people, knowledge and change, Lund, Suecia.
- CORONA, V. P. (2011). Memory, monsters and Lady Gaga. *The Journal of Popular Culture*, 44(2), 1-19.
- COSTAS, J. y FLEMING, P. (2009). Beyond dis-identification: a discursive approach to self-alienation in contemporary organizations. *Human relations*, 62(3), 353-378.
- DU GAY, P. (1996). *Consumption and identity at work*. Londres: Sage.
- FLEMING, P. y SPICER, A. (2003). Working at a cynical distance: implications for power, subjectivity and resistance. *Organization*, 10(1), 157-179.
- GABRIEL, Y. (1997). Meeting God: when organizational members come face to face with the supreme leader. *Human relations*, 50(4), 315-342.
- GABRIEL, Y. (1999). Beyond happy families: a critical reevaluation of the control-resistance-identity triangle. *Human relations*, 52, 179-203.
- GRICE, S. y HUMPHRIES, M. (1997). Critical management studies in postmodernity: oxymorons in outer space? *Journal of organizational change*, 10(5), 412-425.

- HANCOCK, P. y TYLER, M. (2004). 'MOT your life': critical management studies and the management of everyday life. *Human relations*, 57(5), 619–645.
- HANDLARSKI, D. (2010). Pro-Creation-Haraway's "Regeneration" and the post-colonial cyborg body. *Women's studies*, 39(2), 73-99.
- HARAWAY, D. (1988). Situated knowledges: the science question in feminism and the privilege of partial perspective. *Feminist studies*, 14(3), 575-599.
- _____ (1991). A cyborg manifesto. Science, technology and socialist-feminist in the late twentieth century. En: *Simians, cyborgs and women: the reinvention of nature* 149-181. Nueva York: Routhledge.
- HARBRECHT, D. (2001). Enron's Ken Lay: "There's no other shoe to fall". Recuperado el 7 de enero de 2013, de http://www.businessweek.com/bwdaily/dnflash/aug2001/nf20010824_288.htm>.
- HOBBES, T. (1999). Leviathan, or, the matter, forme, and power of a commonwealth, ecclesiastical and civil. Hamilton: McMaster University
- ISMARSON, I. y VARGAS, O. (2010). *Resisting through corporate values*. Lund: University Lund.
- KEARNEY, R. (2003). *Strangers, gods, and monsters: Interpreting otherness*. Nueva York: Routhledge.
- KETS DE VRIES, M. F. R. (2012). *The psychopath in the C Suite: redefining the SOB. INSEAD.* Working paper, 1-38.
- KNEALE, K. (2009). *The most influential management gurus.* Recuperado el 10 de septiembre de 2012, de http://www.forbes.com/2009/10/13/influential-business-thinkers-leadership-thought-leaders-chart.html
- KUNDA, G. (2006). *Engineering culture: control and commitment in a high-tech corporation*. Philadelphia : Temple University Press.
- LENIS, J. (2000). La educación en el planteamiento de Thomas Hobbes y algunas de sus implicaciones desde la perspectiva de la teoría crítica. *Revista Educación y Pedagogía*, 14 (3). Vol. XC (26-27), 179-187.
- MENDOZA, G. (2010). *Asesinos en Serie*. Bogotá : Editorial Norma.
- MUMBY, D. K. y STOHL, C. (1991). Power and discourse in organization studies: absence and the dialectic of control. *Discourse society*, 2 (3), 313-332.
- MUNNÉ, F. (2008). *La psicología social como ciencia teórica*. Recuperado el 10 de enero de2013, de http://www.portalpsicologia.org/pdfs/2008Munne.pdf

- OREJUELA, J. (2012). Impactos de la fragmentación laboral en la relación hombre-trabajo. En: G. Malvezzi, S, Orejuela, J. Chiuzi, R. Vesga, J. y Riascos, W. (Eds.), *Gramáticas actuales de la relación hombre-trabajo,* 39-57. Cali: Editorial Bonaventuriana.
- PARKER, K. (2007). The 'dreadful name' leviathan': biblical resonances in the title of Hobbes' famous political work, *Hebraic political studies*, 2(4), 424-447.
- PETERS, T. y WATERMAN Jr. R. (1985). *En busca de la excelencia.* Bogotá: Círculo de lectores.
- REHN, A. y BORGESSON, J. (2005). Is there a cannibal in organization studies? Notes on anthropophagy and organization (recipe included), *Culture and organization*, 11(2), 69-81.
- RAE (2013). Real Académia de la Lengua Española. Recuperado de: www.rae.es.
- RHODES, C. (2001). *D'Oh:* The Simpsons. Popular culture, and the organizational carnival. *Journal of management inquiry*, 10(4), 374-383.
- SPOELSTRA, S. (2007). *What is organization?* Lund: Lund University Press.
- SWASH, R. (2010). *Lady Gaga to become Polaroid's creative director*. Recuperado el 20 de enero de 2013, de http://www.guardian.co.uk/music/2010/jan/08/lady-gaga-polaroid-creative-director
- THANEM, T. (2006). *Living on the edge: towards a monstrous organization theory, organization*, 13(2), 163-193.
- THOMAS, R. y DAVIES, A. (2005). Theorizing the micro-politics of resistance: new public management and managerial identities in the UK public services. *Organization studies*, 26(5), 683-706.
- TSOUKAS, H. (1991). The missing link: a transformational view of metaphors in organizational science. *Academy of management review*, 16(3), 566-585.
- WATERMAN, R. H, PETERS, T. H, y PHILLIPS, J. R. (1980). Structure is not organization. *Business Horizons,* 23(3), 14-23.
- WEXLER, M. (2006). Five theses on corporate monsters, *Quarterly journal of ideology*, 30(1), 85-99.
- WILLMOTT, H. (1993). Strength is ignorance; slavery is freedom: managing culture in modern organizations. *Journal of management studies*, 30(4), 515t-552.

Motivación y satisfacción laboral como determinantes asociados al cambio organizacional

Mónica García y Carlos Forero
Universidad Católica de Colombia

El mundo de hoy se caracteriza por su dinamismo, lo que ha provocado en las organizaciones una necesidad por responder a las transformaciones del entorno interno y externo, y las obliga a afrontar nuevos retos para mantenerse en el mercado, simultáneamente, las tensiones en los grupos que la conforman y en sus miembros individualmente, lo que hace necesario cambiar (Rodríguez, Peteiro y Rodríguez, 2007).

A nivel empresarial y organizacional, la motivación y la satisfacción laboral puede tener una fuerte repercusión en la actividad productiva a través de sus efectos sobre el abandono o rotación, el absentismo, las actividades de protesta, el comportamiento cívico en la organización, el trabajo contra productivo y el desempeño en la tarea (Navarro, Linares y Montañana, 2010).

Este capítulo pretende abordar la temática desde los determinantes individuales del comportamiento (motivación y satisfacción laboral), entender la complejidad de las variables de una manera holística y no como elementos independientes; permitirá desarrollar procesos de cambio en las organizaciones.

Cambio organizacional

Los cambios organizacionales generalmente no son percibidos como acciones positivas y en pro del crecimiento en todo el sistema organizacional, sino como

una amenaza para el entorno laboral, ya que para los empleados puede estar relacionado con desmejoras en el nivel estructural, funcional y salarial. El cambio organizacional forma parte del día a día de diferentes organizaciones y es el producto de conceptos, teorías y modelos planteados por diferentes autores que pueden ser interpretados y aplicados de acuerdo con el contexto.

Los cambios organizacionales y de comportamiento se pueden desarrollar mediante procesos de facilitación de aprendizaje colectivo en donde se intercambien pensamientos, acciones y decisiones entre el promotor del cambio y el personal clave de la organización. Si se logra un cambio de conducta se logrará un cambio organizacional de tal manera que las personas de la organización adquieran un nuevo aprendizaje, se involucren en los procesos y generen compromiso en el sistema organizacional (López e Isaza, 2011).

Acosta (2002) señala que antes de iniciar el cambio organizacional es importante plantearse cuatro preguntas: ¿qué es lo que cambia en las organizaciones? ¿Por qué cambian las organizaciones? ¿Cómo cambian las organizaciones? Para llegar a concluir ¿qué es el cambio organizacional? Frente a estos interrogantes el autor plantea que los cambios se producen en sus estructuras, unidades de negocio, áreas funcionales y procesos; por qué las organizaciones se ven en la necesidad de evolucionar y sobrevivir para responder a las exigencias internas y externas relacionadas con su propio crecimiento y con el mundo de la competencia en el que están inmersos.

Las organizaciones inician el cambio a partir de un diagnóstico de la situación de haber identificado el problema , los factores involucrados y las fuerzas que afectan el cambio, este proceso va acompañado de la actitud por parte de los directivos y por la socialización de los procesos conexos (Acosta, 2002).

Siguiendo la línea de los interrogantes planteados por Acosta (2002), se dará respuesta a su último cuestionamiento: ¿qué es el cambio organizacional?, el cual es definido por el autor como un conjunto de transformaciones que se dan en una organización y este es producido por fuerzas naturales o externas como la guía de quienes crean o impulsan el cambio (Acosta, 2002).

Hernández (2011), define el cambio como la "acción y efecto de modificar el estado o la apariencia de las cosas" (p. 128). De acuerdo con lo anterior, contextualiza la definición de cambio organizacional como la capacidad de adaptación que tienen las empresas para asumir las modificaciones o transformaciones que se producen a nivel externo y a nivel interno.

Tipos de cambio organizacional

Para efectuar el cambio en una organización se deben tener en cuenta diferentes enfoques y gerenciarlo de una manera holística y no desde un solo componente ya que esto pude ser aversivo para el proceso por lo tanto poco exitoso (Molina, 2000).

Luecke (2003) expone diferentes tipos de cambio, entre ellos el estructural, reducción de costos, cambio de proceso, cambio cultural. El cambio estructural se refiere a las fusiones y adquisiciones, entre otros; la reducción de costos hace alusión a la eliminación de actividades no esenciales o la eliminación de otros costos en las operaciones. Los cambios también hacen referencia a los procesos, su énfasis está en hacer que sean más eficaces y menos costosos. Los culturales se centran en el lado humano como lo es el cambio de una dirección de control a una dirección participativa.

Fantova (2006) para mencionar dos tipos de cambio, uno se genera dentro de un determinado sistema, el cual es inmodificado y otro que tiene la propiedad de cambiar el sistema. Este último se denomina cambio del cambio ya que es discontinuo.

Quirant (2006) a diferencia de Fantova (2006), concibe tres tipos de cambios básicos que se pueden dar en una organización para adaptarse a los cambios generados al exterior y en su interior, estos son el cambio evolutivo donde el status quo varía mínimamente; es decir, que el cambio es lento; el cambio revolucionario, donde el estado varía rápida e intensamente; aquí es posible que se genere resistencia y el cambio sistemático, referido al *status quo* que se transforma sin prisa, sin pausa y considera que las transformas y renovaciones son aliados y no amenazas.

Díaz, Calvo y Díaz, (2004, citados por García, Gómez y Londoño, 2009), consideran que dentro del cambio existen tres dimensiones básicas: según el contexto, en el cual se tiene en cuenta el cambio convergente y divergente; de acuerdo con el contenido, el cual considera el cambio evolutivo y progresivo que se produce lenta y gradualmente y el cambio revolucionario en el que se modifican aspectos básicos de la organización, sus reglas y su estructura y, en lo concerniente con el proceso, que puede ser tangible (procesos de trabajo, estructuras formales) e intangible (relaciones sociales y creencias).

Dentro del cambio organizacional, diferentes autores han elaborado modelos que sirven de guía para un proceso de cambio, aunque difieren en el número

de fases y el manejo del proceso, coinciden en el objetivo de lograr el cambio en la organización.

Modelos de cambio organizacional

Mallot (2005), expone que el cambio se da dentro del cambio, esto es conocido como la paradoja del cambio organizacional, este modelo concibe que el cambio es un estado en constante variación, además se caracteriza por su dinamismo en la forma de ser pero estable como proceso. Este enfoque sugiere un análisis del microsistema respecto a su direccionamiento como la misión empresarial, sus procesos y variables como los recursos, el estilo de la gerencia, la conducta del propio individuo o colaborador, la competencia, los clientes, el mercado y planeación estratégica, entre otros.

García, Rojas y Díaz (2011) mencionan que existen varios modelos organizacionales. El primer modelo es el humanista, el cual depende del cambio de las personas, el liderazgo a través de la comunicación y participación en la toma de decisiones e involucramiento del personal, participación voluntaria y compromiso de los empleados en un ambiente propicio; del desarrollo organizacional, suele comenzar con un diagnóstico de la cultura para luego establecer una visión de cambio con la dirección, se definen estrategias y se inicia un intenso proceso de capacitación para mejorar conocimientos, habilidades y actitudes; del desarrollo humano: enfatiza en el progreso de las personas, tiene en cuenta dos vertientes la individual y la grupal; y de los equipos autodirigidos, autorregulados o de alto rendimiento.

Zapata y Mirabal (2001) hablan de tres modelos en los cuales el control externo es un factor influyente en el proceso de cambio organizacional: la teoría contingente, que afirma que el diseño de la organización y la maximización de su desempeño vienen dados por el ajuste entre las variables estructurales y los factores contingentes internos y externos; la teoría de dependencia de recursos, la cual dice que dentro de una misma organización no se pueden llevar a cabo todas las actividades, es decir, se requieren de entes externos que contribuyan en el crecimiento de la compañía; y la teoría de la ecología de las poblaciones, que considera que las organizaciones de manera individual están sujetas a fuerzas inerciales internas y externas, que no hacen posible cambios radicales en sus estrategias y estructuras.

Vargas (2008), diseña un modelaje de la arquitectura del cambio organizacional y se basa en la gestión del conocimiento para la innovación y realiza un

comparativo entre las organizaciones tradicionales y las modernas para luego realizar la formulación del modelo, el cual considera tres niveles de indagación y actuación: el de las coherencias estructurales internas del sistema, originado por los componentes y las relaciones; el de las coherencias estructurales entre el medio y el sistema; y el de las dinámicas entre el sistema y el medio.

Casany y Díaz (2011), proponen un modelo de gestión del cambio donde se inicia por la redefinición de sus procesos, la misión, la visión, la estrategia y la estructura y, posteriormente, busca alinear el cambio con la gestión de personas donde propone una evaluación de competencias, el cual apunta a reformar los esquemas de remuneración, las evaluación de desempeño y el plan de carrera, lo que incrementa de manera efectiva la productividad y disminuye notoriamente los índices de rotación y los ausentismos.

En Latinoamérica se adoptan modelos de cambio que tienen una visión vertical y al ser aplicados en nuestra cultura terminan siendo un fracaso. Por esta razón, se plantea la aproximación al cambio por valores donde los miembros de la organización se empoderan de su rol, innovan y proponen; una herramienta para integrar a todos dentro del proceso de cambio, es la comunicación, donde todos conocen la información que al interior de la organización se maneja y no hay secretos como armas de poder, los directivos ven el manejo de la información como la base de conocimiento y por lo tanto como una oportunidad y una ventaja competitiva (Díaz, 2005).

Los modelos organizacionales son el medio más efectivo para gestionar un proceso de cambio ya que siguen una metodología y desde diferentes perspectivas buscan trabajar variables que intervengan de manera directa en la organización y los individuos.

Los agentes de cambio juegan un papel importante dentro de la organización. Por lo general, quienes desempeñan este rol son administradores y quienes toman las decisiones en la compañía.

> *El papel del agente de cambio y la intervención depende de la posición que la empresa haya asumido frente al mismo en algunos casos el agente de cambio en el cambio episódico es el de un primer motor que crea el cambio y neutraliza las tendencias para inducir estereotipos y disminuir la generación de ideas; mientras que el papel del agente de cambio en un cambio continuo se vuelve un lenguaje de gerencias, diálogo e identidad, donde el agente de cambio es esencial por su capacidad para dar sentido a la dinámica del cambio que se está dando y reconocer que los cambios emergentes adaptativos los hacen más prominentes y los reformulan* (Molina, 2000, p. 24).

Proceso de cambio organizacional

En el proceso de cambio, después de identificar las variables a trabajar y los agentes de cambio, se debe recorrer una serie de etapas cuando el cambio ha sido planeado como lo presenta Lewin (2003, citado por García, 2002), estas son el descongelamiento, el cambio o movimiento y el recongelamiento.

Según García (2002), en la primera etapa se descongela, por así decirlo, el estado actual de la empresa; esto se logra cuando el individuo está motivado para aceptar el cambio y cambia sus conductas. En la segunda fase, encontrando al sujeto motivado, se difunden las conductas deseables y se generan incentivos para favorecer la adopción de nuevos patrones de conducta. Finalmente, el recongelamiento se refiere al trabajo dirigido para que el esquema se mantenga si fue exitoso a través de programas de reforzamiento.

Kotter y Cohen (2003), exponen un enfoque diferente al anterior en el que el cambio se produce en ocho etapas y el desafío más importante es cambiar la conducta de la gente y el reto está en hacer que sean conscientes de la verdad e influenciar sus sentimientos, ya que el corazón del cambio está en las emociones. Los pasos consisten en estimular la urgencia o la prisa, ya que quienes ignoran cómo está cambiando el mundo puede adoptar una posición pasiva o asombrarse y evitar los problemas aún inminentes; formar un equipo que sea coherente con la confianza y el compromiso; crear la visión y no limitarse solo a la fase de planear el cambio; definir las estrategias consiguiendo la aceptación de estas, eliminar las barreras, conseguir victorias a corto plazo sin importar las dificultades y hasta culminar lo que se propone, facilitar y crear una nueva cultura que favorezca y haga prevalecer el cambio.

En un proceso de cambio organizacional también se debe tener en cuenta la gestión del cambio en la personas. Las compañías deben alinear su plan estratégico con los valores y la cultura organizacional, los parámetros deben ser definidos por los directivos junto con sus equipos de trabajo y establecer indicadores de medición (Casany y Díaz, 2011).

El cambio de una organización también depende del recurso humano con el cual se trabaje, por lo que es necesario que se trabaje inicialmente en los valores de las personas vinculadas a la compañía, aunque es importante realizar un cambio en la estructura o en la parte tecnológica. Los cambios organizacionales tienen que girar alrededor del individuo y de los valores que pueden moverlo hacia la nueva cultura: delegación de autoridad, comunicación abierta, participación, colaboración y aprendizaje continuo (Díaz, 2005).

Para generar una verdadera transformación cultural que posibilite la innovación y genere mayor valor a través del diseño, la gestión, el control y el seguimiento de todo el proceso de cambio organizacional son clave las siguientes consideraciones: sostenibilidad y crecimiento, estrategia de innovación, sistematización del proceso, gestión del liderazgo, gestión del cambio en innovación y gestión del conocimiento (Díaz, 2011).

Los cambios se tornan exitosos cuando desarrollan la cultura corporativa, esto es, cuando logran generar e interiorizar una filosofía de crecimiento con perspectiva de largo plazo, en el nuevo entorno de competencia, cuando se producen cambios en todo aquello que soporta el desarrollo organizacional y el talento humano. En nuestro lenguaje, cuando se dan transformaciones profundas en la organización de aprendizaje que en definitiva es lo que potencializa el desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades y valores corporativos y permite un desarrollo continuo y sostenible (Marín, 2004).

La capacidad de cambio de una organización le garantiza su permanencia en el mercado y, por ende, su éxito. Una preocupación recurrente en la mayoría de los directores de empresa es cómo lograr exitosamente ese cambio, que ha decidido llevar a cabo para reposicionar a su empresa en los mercados cada vez más competitivos (Sánchez, 2005).

Según Barret (1997 citado por Calderón, Cuartas y Álvarez, 2009), un factor de éxito de las organizaciones, en el contexto global que se vive actualmente en el mundo, es su capacidad para cambiar de manera apropiada, trascendiendo la idea de adaptación para llegar al de transformación, esto es, desarrollar la capacidad para modificar no solo estructuras, sino también para replantearse elementos más profundos, como valores, comportamiento, cultura y métodos de operación, manteniendo una actitud de renovación y aprendizaje permanente.

Resistencia al cambio

La introducción a los cambios sean estos estructurales o tecnológicos, deben contemplar en primera instancia el factor humano, ya que pude existir resistencia al cambio. Al gestionar los valores, la organización y su personal pueden moverse con mayor facilidad hacia el aprendizaje y la adopción de nuevos comportamientos, como los demás hábitos culturales. Una sugerencia inicial es hacer un diagnóstico sobre los valores con el fin de identificarlos y promoverlos con el fin de modificar o fortalecer la cultura y la predisposición al cambio (Díaz, 2005).

Stark (1999, citado por Callejero, 2012) menciona que la resistencia al cambio está motivada en primera medida por el miedo a lo desconocido y la incertidumbre que genera, esto a su vez genera disminución en la productividad debido a que algunos colaboradores sienten mayor seguridad cuando conocen y dominan lo que realizan, pero al adquirir prejuicios tienden a perder estas condiciones afectando así su nivel de flexibilidad al proceso de cambio.

En los procesos de cambio se encuentran tres tipos de resistencia: la lógica, psicológica y sociológica. La lógica surge del esfuerzo y tiempo para lograr un ajuste, y la psicológica hace alusión a los sentimientos e intereses de los empleados cuando se enfrentan al cambio. La resistencia sociológica engloba los intereses y valores del grupo (Quirant, 2006).

Dentro de la resistencia al cambio también se manejan teorías. King (2003, citado por García, *et al,* 2009), ha identificado cuatro teorías principales sobre la resistencia al cambio: la resistencia como respuesta inevitable del comportamiento; la resistencia como insurrección y lucha de clases de tipo político, la resistencia como contrapeso constructivo; y la resistencia como una restructuración cognitiva y cultural.

Kras y Lawrence (2004, citados por García, 2002), plantean algunas estrategias para vencer la resistencia al cambio. Mencionan que, en primera medida, hay que involucrar a la gente en la introducción del cambio para que se sientan valorados y asuman el compromiso, seguido de entender la naturaleza del problema, es decir, descubrir las causas de la resistencia. En tercer punto, mencionan que la dirección debe hacer conciencia sobre el impacto de sus comportamientos y actitudes, lo cual puede ser generador de resistencia, ya que se debe velar por el cumplimiento de la igualdad en el manejo del personal y el manejo adecuado de las políticas para que exista percepción de igualdad.

Motivación y satisfacción laboral

En la búsqueda inicial de la motivación como concepto, se encuentra que los primeros pasos se dieron en la filosofía. En ella se resalta la participación de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. El énfasis en ese entonces de la motivación, se fundamentó en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos, las investigaciones y supuestos en la división entre el alma y el cuerpo. Con el tiempo llega la era moderna y Descartes se ocupó de investigar sobre la motivación a través del cuerpo y la mente humanos. A su vez, Charles Darwin propuso la idea de instinto como motor de la acción y

expuso su origen genético. Más adelante, William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana, idea que los etólogos modernos denominaron patrones de acción fija (Ramírez, Abreu y Badii, 2008).

La motivación humana se define como un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento (Chaparro, 2006).

Para Bateman y Snell (2009), la motivación es el conjunto de fuerzas que llenan de energía, dirigen y sostienen los esfuerzos. Se puede concebir la motivación como un conjunto de procesos que se generan cuando se desea conseguir una meta y se involucra el esfuerzo propio según la intensidad, la dirección y la persistencia (Robbins, 2004). Esta definición menciona tres elementos principales: la intensidad, el esfuerzo y la persistencia. La intensidad consiste en la gran medida de energía que la persona utiliza para lograr su objetivo. El esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada y la persistencia se refiere a la medida de tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo.

La motivación a nivel organizacional hace parte de los factores que influyen en la vida laboral de las personas. Teniendo en cuenta el grado de motivación en que se encuentre el empleado, este se comporta de cierta manera en particular. Para Robbins (1999, citado por García, Gómez y Londoño 2009), las personas que se encuentran con una motivación elevada llegan a expresar a través del esfuerzo que emplean para desarrollar sus actividades un buen desempeño ya que por medio de este desarrollo satisfacen sus necesidades. Por otro lado, puede conocerse lo identificados que estén los colaboradores con las metas y objetivos organizacionales.

Conocer la motivación de una persona requiere el conocimiento de sus estados emocionales respecto al ambiente y sus propiedades. Esto puede observarse a través de su comportamiento, como lo indicó Atkinson (2001, citado por Chaparro 2006). Según Medina, Gallegos y Lara (2008), las organizaciones tienen ciertas expectativas que es importante resaltar para entender la motivación laboral. Los empleados de las organizaciones deben sentirse piezas fundamentales para la consecución de los objetivos organizacionales, identificarse con la empresa y cumplir sus expectativas personales de generación, valor y satisfacción. De igual forma, la organización debe comprender el grado de importancia que esto tiene para cada uno de sus colaboradores para establecer mejores condiciones laborales que darán por resultado trabajadores motivados y mejores desempeños.

Para Medina, Gallegos y Lara (2008), un nivel óptimo de motivación en los empleados implica una relación entre expectativas del colaborador en cuanto a su trabajo y los resultados obtenidos. Para las organizaciones debe ser importante estar al tanto de esta relación, con la que lograrán identificar los factores motivacionales que influyen en cada empleado.

Por su parte, la satisfacción laboral ha sido un tema abordado por muchos autores y no existe una única contextualización. Es un tema psicosocial que preocupa a las organizaciones del mundo dada la importancia que tienen los empleados en dichas organizaciones. Si no hay satisfacción laboral, se afectará el rendimiento, la voluntad de las personas, la creatividad, la lealtad, el ingenio y los recursos intelectuales que estos puedan aportar. Así, la empresa puede pagar por el trabajo como tal y no por sus conocimientos y voluntad que es lo que no hay cuando existe insatisfacción laboral (Judge y Ilies, 2004)

En este orden de ideas, la satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo bajo el cual se considera una de las dimensiones más representativas del comportamiento dentro de las organizaciones. Es importante tener en cuenta que los trabajadores que están satisfechos en sus sitios de trabajo al igual que con las personas que hacen parte de la organización, llegan a ser más productivos generando así ganancias dentro de la organización. Hay cuatro factores que hacen que la satisfacción laboral prevalezca dentro de una organización: la personalidad del trabajador, sus valores, la influencia social y la situación del trabajo en sí mismo. Estas variables dan como resultado grandes beneficios a la organización y con esto se genera estabilidad laboral y se disminuye la tasa de rotación

La satisfacción laboral, por ende, puede ser definida como el conjunto de emociones y actitudes que se van generando durante el intercambio entre las demandas y expectativas de una empresa al igual que de la perspectiva y objetos de las personas que laboran dentro de ella. Por esta razón, la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables bajo los cuales el empleado percibe su trabajo (De Diego, De Diego y Jiménez, 1991).

Según Diego, Diego y Olivar (2001), la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas de los trabajadores y sus objetivos personales. Se puede decir que entre los trabajadores y la organización debe existir una relación de reciprocidad, que se ve cuando la organización brinda los medios necesarios al trabajador para cubrir sus necesidades y así llevar a cabo sus aspiraciones personales y cuando

la organización recibe por parte de los empleados compromiso total para el cumplimiento de metas organizacionales.

Por otra parte, Robbins (2004) señala que la satisfacción laboral es una actitud más que un comportamiento si se tiene en cuenta que la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben es diferente a la cantidad de recompensas que ellos creen que deberían recibir. También señala unas variables que determinan la satisfacción laboral: trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, apoyo de pares, compatibilidad entre la persona y el puesto, factores hereditarios; la satisfacción laboral tiene como efecto una mayor productividad, disminución del ausentismo y rotación laboral.

Por su parte, McGregor (1966, citado por Chaparro, 2006), señala que la motivación está orientada a la satisfacción de las necesidades humanas, puesto que puede ocurrir que aunque la necesidad no se satisfaga, tampoco existe la frustración, ya que se puede transferir a otra necesidad, siendo de algunas necesidades de carácter transitorio, "dado que el comportamiento humano es un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades" (p. 9).

Una definición bastante importante es la que realiza Keith (1999) puesto que argumenta que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos al igual que de emociones favorables o desfavorables con lo cual los empleados observan su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento ya sea de agrado o aversión que le produzca su labor. Según Robbins (2004), hay una diferencia que resalta entre los sentimientos de satisfacción o satisfacción laboral. Es una actitud general que toma el individuo hacia su trabajo y está determinada por la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que en realidad debería recibir por la labor que realiza dentro de la organización.

Por su parte, Toro (2002) señala que la satisfacción laboral es un estado emocional moderado, promovido por diferentes percepciones y juicios acerca de alguna realidad particular que se presenta en el ámbito laboral. Estos estados podrán catalogarse como afectivos los cuales llegan a ser positivos o en su defecto negativos. Por tanto, confirma que la satisfacción es una reacción afectiva de agrado, disfrute o complacencia con relación a una realidad cualquiera de trabajo, tal como el salario, el trato recibido por el jefe, las relaciones con los compañeros o alguna característica particular de la tarea por realizar. Estos referentes específicos de la satisfacción son denominados facetas de satisfacción.

Staw y Ross (1985, citados por Abrajan, Contreras y Montoya, 2009) señalan que "la satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto". En esta medida, un trabajador debe estar en disposición de llevar a cabo con éxito la labor encomendada dentro de la organización, por ende el puesto de trabajo debe estar bajo el mando de un candidato que cumpla con las competencias específicas. Puede ser intrínseca o extrínseca según la situación y el contexto bajo el cual se desenvuelva el trabajador. Al hablar de satisfacción intrínseca se hace referencia a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan, mientras que la satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Estas dos variables constituyen la combinación de diferentes facetas. La satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo.

Según Moré, Carmenate y Junco, (2005, citados por Abrajan *et al.,* 2009), la satisfacción laboral hace relación con la experiencia que tiene un individuo dentro de una organización, la cual se transforma en la percepción bajo la cual se rige por medio de un componente emocional, generando así la manera como un sujeto se desenvuelve en su ámbito laboral y la postura que toma ante las diversas situaciones que se le presentan. Cabe resaltar que la satisfacción es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo bajo condiciones como la estructura, el clima organizacional, el salario, las condiciones de trabajo la estimulación, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación, el crecimiento a nivel laboral y la relación empleado-jefe, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano y hacen que una organización prospere de forma satisfactoria.

En este orden de ideas, Toro (2002), en su estructura del modelo conceptual que expone en el desarrollo de su investigación, concluye que la satisfacción laboral resulta de la lectura que la persona hace del contexto general de la organización, sus labores a desempeñar y la experiencia que ha adquirido a lo largo de su recorrido laboral. Esta lectura se valora en los términos de aquellos elementos dominantes en la disposición interna de la persona.

La satisfacción laboral se entiende como un factor que determina el grado de bienestar que un sujeto llega a experimenta en su área de trabajo. Según Locke (1976, citado por Chiang, 2008) es, entonces, un estado emocional positivo que resulta de una percepción subjetiva de las experiencias laborales que ha desarrollado a lo largo de su vida.

Es importante destacar que la satisfacción en el área laboral es fundamental para cualquier tipo de trabajo, puesto que es significativo no solo el bienestar deseable de las personas sino también su productividad y calidad al momento de presentar resultados a la organización. En consecuencia, la satisfacción laboral puede ser definida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Este es un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las mismas hacia diversos aspectos que se presentan diariamente en cada una de las áreas de los empleados dentro de la organización (Chiang, 2008).

Es fundamental tener en cuenta la evaluación del puesto de trabajo de un individuo en el sentido de que cumple o permite cumplir las tareas, para así dar una respuesta positiva al ámbito laboral en general. Como se ha estipulado con anterioridad, se identifican diferentes dimensiones para la evaluación: la relación con los compañeros de trabajo, supervisores o jefes, la remuneración salarial, las posibilidades de promoción y crecimiento dentro de la empresa, al igual que las tareas por realizar (Salgado, Remeserio y Iglesias, 1996).

La satisfacción laboral puede ser definida como el resultado del intercambio entre las demandas y las expectativas con las que cuenta una organización al recibir a un trabajador, en relación con las expectativas y objetivos personales que ingresa un trabajador. Es una relación de reciprocidad entre la organización y el empleado. Esta definición tiene un componente netamente actitudinal, puesto que es el resultado de la experiencia del trabajador en su interacción con el medio organizacional. En la medida en que estas aspiraciones se cumplan habrá un clima organizacional ameno donde se verá reflejada la satisfacción laboral en su totalidad (Vallejo, Diego y Olivar, 2001, p. 629).

De acuerdo con las definiciones anteriormente planteadas, se puede concluir que la satisfacción laboral es el resultado de un conjunto de componentes motivacionales, emocionales, actitudinales, cognitivos y comportamentales con respecto a la interacción de un ambiente organizacional en particular, con base en situaciones y factores relacionados con los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares que llevan a la satisfacción dentro de una organización (Blum, 1990, citado por Abrajan *et al,* 2009).

En los párrafos anteriores se enfatizó de manera constante el concepto de satisfacción laboral, las posibles causas y consecuencias. Sin embargo, es importante traer a colación el concepto de insatisfacción laboral, definida como la frustración que siente un empleado por posibles acontecimientos que se presentan a lo largo de la jornada laboral conduciéndolo a una conducta agresiva o desinterés por realizar las tareas del cargo, la cual es posible que se llegue a manifestar por sabotaje, maledicencia o en el peor de los casos, agresión directa. Se puede presentar también como una respuesta emocional negativa ante el cargo y las diferentes funciones a causa de que un individuo o varios perciben que el nivel de recompensa es bastante bajo a comparación de las diferentes labores o las preferencias que hay dentro de la empresa (Flores, como es citado en Ortiz y Cruz, 2008).

La satisfacción laboral se vincula con diferentes variables organizacionales: salud mental de los trabajadores (Faragher, Cass y Cooper, 2005, citados por Yáñez, Arenas y Novales, 2010); rotación laboral (Coomber y Barriball, 2007, citados por Yáñez *et al.,* 2010) y ausentismo laboral (Fisher y Locke, 1992, citados por Yáñez *et al.,* 2010). Se relaciona directamente con la experiencia laboral que un sujeto ha adquirido dentro de una organización, la cual "se transforma en la percepción que tiene el trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo dentro de una organización" (Abrajan *et al.,* 2009, p. 108).

Diferentes investigaciones muestran que los principales factores de la satisfacción se relacionan con el trabajo estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables en el sitio de trabajo, la importancia del trabajo en equipo, la edad, el sexo, la antigüedad, la salud, la estabilidad emocional, las afiliaciones sociales, las actitudes recreativas practicadas, la condición económica, el tiempo libre y las relaciones familiares, entre otras variables (Olivares, Quintana, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado, 2006).

Pozo, Morillejo, Hernández y Martos (2005, citados por Abrajan *et al.,* 2009), estudian la asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, partiendo de las características que tiene una persona. Distinguen dos tipos de factores: las variables involucradas con las relaciones interpersonales y los factores de superación. Estos autores concluyen que las variables ligadas a las relaciones interpersonales (conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad) han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no solo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, al igual que de los resultados organizacionales y el desempeño

individual de los trabajadores". Por otra parte, indican que la situación laboral es uno de los temas determinantes de la satisfacción del trabajo. El grado de problemas, el tipo de tareas y responsabilidades o los tipos de interacciones que una persona pueda tener en el día a día podrían ser predictores de la satisfacción laboral.

Para motivar y tender a la satisfacción del personal, se deben reconocer los aportes individuales que cada persona realiza en la empresa, por lo que es necesario evaluar al trabajador en su actividad laboral, ya que esto permitirá conocer su desempeño y comportamiento y como consecuencia recibir una retribución consistente con el resultado de esta evaluación.

Teorías

Entre los autores que han investigado la motivación se encuentran McGregor (1960), McClelland (1989), Vroom (1979), Shein (1991), quienes plantean diversas teorías acerca de los factores que intervienen en la motivación. Entre ellos se destaca Herzberg (1959), quien afirma que en la satisfacción laboral intervienen varios factores, uno de ellos es el ambiente (citados por Medina, Gallegos y Lara, 2008).

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías, especialmente las teorías motivacionales debido al papel central que la satisfacción juega en muchas de ellas. Sin embargo, no está justificada, porque la motivación y la satisfacción aunque relacionadas no son conceptos sinónimos ni describen el mismo fenómeno (Bravo, 2002, citado por Medina, Gallegos y Lara, 2008).

A continuación se mencionarán algunas teorías acordes con las temáticas desarrolladas. Estas son: teoría de los dos factores; necesidades, de Maslow; satisfacción de necesidades, de McClelland; relaciones humanas; expectativas, de Vroom; fijación de metas y refuerzo.

La primera teoría es la de Frederick Herzberg. La teoría de los dos factores considera que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo se produce por la relación que puede tener la persona con su empleo y su actitud frente a este (Atalaya, 1999). En este orden de ideas, la satisfacción–insatisfacción se pueden explicar por factores intrínsecos (satisface las necesidades de desarrollo psicológico) o extrínsecos sin ser uno opuesto del otro.

La teoría de las necesidades de Maslow (1943), se refiere a los motivos que impulsan la conducta de las personas con base en las siguientes necesidades:

fisiológicas (innatas), seguridad, sociales, del yo y las de autorregulación (citado por Chaparro, 2006).

La teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland tiene en cuenta tres necesidades importantes: realización (las personas tiene un papel activo frente a la consecución de un resultado); poder, manifestándose en acciones que buscan ejercer dominio y control; y, afiliación, en donde se busca conservar y restaurar las relaciones afectivas (Schein, 1991, citado por Chaparro, 2006).

La teoría de las relaciones humanas de McGregor (1960), considera como base los supuestos de la teoría de Maslow y la denomina teoría X (las personas no gustan del trabajo y lo evitan; su único incentivo es el salario) y teoría Y (tiene una visión positiva frente al desempeño del hombre); (Koenes, 1996, citado por Chaparro, 2006).

Por otro lado, la teoría de las expectativas de Vroom explica las diferencias entre individuo–situación. El autor propone un modelo denominado expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo. El modelo contempla cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones. El primero, hace alusión a que el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; el segundo, considera que las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; el tercero, manifiesta que las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; y el cuarto, las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado (Atalaya, 1999).

Otra de las teorías es la teoría de la fijación de metas, que considera como hipótesis que el desempeño de las personas se incrementa cuando hay metas claras y concretas, lo contrario ocurre cuando no se tiene claridad de dichos parámetros (Atalaya, 1999).

La teoría del refuerzo se basa en la ley del efecto y establece que las respuestas seguidas por resultados agradables se refuerzan y tienen probabilidad de repetirse; mientras que lo contrario, es decir, resultados desagradables, tiene menor probabilidad de repetirse (Atalaya, 1999).

Según Campbell, Dunnette, Lawler y Weick, (1970); Kanfer, (1990); Navarro, (2001); Salanova, Hontangas y Peiró (1996), las teorías de la motivación han sido tradicionalmente clasificadas en dos grupos, a saber, las teorías centradas en los contenidos de la motivación y las centradas en los procesos. Las teorías

de contenido se caracterizan por conceptualizar e investigar la motivación como un fenómeno relativamente estático. Se interesan por determinar el porqué de la conducta motivada y basan sus planteamientos en una serie de necesidades cuya anticipación de satisfacción determinarán el nivel de motivación que experimenta la persona. Las teorías de procesos, por su parte, ponen su énfasis en el proceso mediante el cual una conducta se convierte en conducta motivada. En este sentido, se interesan por analizar los procesos, en su mayor parte de tipo cognitivo, involucrados en la dirección, intensidad y persistencia de la conducta motivada y destacan la necesidad de establecer relaciones causales a través del tiempo y de las situaciones que acontecen en el contexto laboral.

Es importante entender que motivación y satisfacción son dos variables fundamentales en los procesos organizacionales y tanto la una como la otra están presentes en las organizaciones actuales. El mundo de hoy exige que las personas se adapten fácil y rápidamente, para lo cual es importante que se encuentren motivadas, satisfechas y crean en los cambios a los que se van a enfrentar. Por ello, es importante que la psicología trabaje de la mano con las organizaciones.

Referentes empíricos motivación, satisfacción y cambio

El estudio de García, Forero, Escobar y Cardona (2012), tuvo como objetivo identificar la relación entre los factores de satisfacción laboral y de cambio en una organización del sector público. Para ello, se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral (S20/23) y el de medición del cambio organizacional (IMC), a una muestra de 70 personas. En los resultados se encontró que la subvariable de satisfacción con la supervisión tiene un significado bilateral de $P<0.00$, con satisfacción con el ambiente físico del trabajo tuvo un significado bilateral de $P< 0.26$, así mismo se encontró correlación con satisfacción con las prestaciones recibidas con un significado bilateral $P<0.00$, con satisfacción intrínseca $P<0.15$ y finalmente con el factor de cambio y satisfacción con la participación con un significado bilateral de $P<0.01$.

Así mismo, el factor proyección y desarrollo del cambio (segundo orden) también está correlacionado con todos los factores de satisfacción así: proyección y desarrollo del cambio (segundo orden) con satisfacción con la supervisión, con un significado bilateral $P<0.00$. También se encontró correlación con satisfacción ambiente físico del trabajo cuyo significado bilateral es $P<0.00$; así mismo, se encontró correlación directa significativa con satisfacción con las

prestaciones recibidas con un significado bilateral P<0.01, y correlación entre satisfacción intrínseca, con una puntuación de P< 0.00. Finalmente, hubo correlación significante con satisfacción con la participación, que obtuvo un significado bilateral de P<0.09.

Otro estudio realizado por García, Forero, Acero y Leyva (2012), tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y la aceptación al cambio organizacional en diferentes empresas de Bogotá. Los resultados arrojaron que existen algunas correlaciones entre las variables de los factores secundarios. Se encontró que la variable contenido de trabajo se correlaciona positivamente r=0.243: P<0,05 con la variable adaptabilidad y tiene un nivel de significancia de 0,05; la variable dedicación hacia a la tarea correlaciona positivamente con el nivel de la organización r=2.55: P<0.05 y con la variable resistencia al cambio r=2.97: P<0.05 con un nivel de significancia de 0.05. Por último, se analizó la variable condiciones motivacionales externas la cuales correlacionan de forma contraria con la variable participación e integración r=2.48: P<0.05 de gestión del cambio. Se concluye que hay una tendencia de deseabilidad social y hay un sesgo frente al instrumento de motivación hacia el trabajo.

Finalmente, el estudio de García, Forero, Castro, Triana, Zuluaga y Espinosa (2012), tuvo como objetivo determinar las condiciones de motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional. La investigación se realizó bajo un diseño ex post facto retrospectivo de grupo único el cual permitió establecer covariaciones entre la variable dependiente y las posibles variables independientes, procurando la mayor representatividad posible de la población objeto de estudio (León y Montero, 2003). Los instrumentos se aplicaron a 76 empleados de diferentes empresas de Bogotá. Los resultados por medio del modelo de ecuaciones estructurales arrojaron un chi cuadrado de 219.740 significativo al 0.00 y sus grados de libertad correspondientes a 16, lo cual indica que el modelo no ajusta a la investigación, teniendo en cuenta que el nivel de los datos no es óptimo ya que la razón del chi cuadrado debe ser menor que 3 y el ajuste comparativo debe ser menor o igual a 0.95. El modelo muestra que el nivel individual del IMC es de 53 % de la varianza de la variable cambio organizacional, lo cual es importante para la investigación ya que el cambio se puede explicar desde variables individuales y grupales del comportamiento.

En relación con los pesos de regresión obtenidos se observa que en el cuestionario IMC la probabilidad con respecto a la satisfacción tiene una puntuación (p=0,072). Esto hace referencia que la probabilidad es significativa frente a dicha relación. Con respecto al peso de regresión obtenido con respecto al

cuestionario IMC y el cuestionario CMT, no se presenta una probabilidad significativa ya que se tiene un valor de (-0.088) haciendo referencia a la poca relevancia significativa para la investigación puesto que para presentarse una probabilidad relevante es necesario que se tenga una puntuación mayor a 0.05.

Teniendo en cuenta los pesos de regresión del nivel individual del cuestionario del IMC se encontraron niveles de probabilidad significativos con respecto a las variables de condiciones motivacionales internas (p=0.92), condiciones motivacionales externas (p= 0.63) satisfacción con el ambiente físico del trabajo (p=0.49), satisfacción con las prestaciones recibidas (P=0.07), satisfacción intrínseca (p=0.97), y satisfacción con la participación (p=0.06) siendo relevantes para la investigación ya que se presentaron puntuaciones mayores a 0.05.

Con base en los pesos de regresión del nivel grupal del cuestionario del IMC, se encontraron niveles de probabilidad significativas con respecto a las variables de condiciones motivacionales (p=0.73), medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo (p=0.50), condiciones motivacionales externas (p=0.11), satisfacción intrínseca (p=0.77) y satisfacción con la participación (p= 0.96) siendo relevantes para la investigación porque se presentaron puntuaciones mayores a 0.05.

Finalmente en relación con los pesos de regresión del nivel organizacional del cuestionario del IMC se encontraron niveles de probabilidad significativas con respecto a las variables de medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo (p=0.46), condiciones motivacionales externas (p=0.06) y satisfacción con la supervisión (p=0.30) siendo relevantes para la investigación ya que se presentaron puntuaciones mayores a 0.05.

Bibliografía

- ABRAJAN, M, CONTRERAS, J y MONTOYA, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*. 14 (1), 105-118.
- ACOSTA, C. (2002). Cuatro preguntas para iniciarse en el cambio organizacional. *Revista colombiana de psicología*. 11, 9-24.
- ALLEN. A. y FLORES, G. (1998). *Análisis de la motivación del recurso humano*. Comparación entre los servicios de cirugía del hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del organismo de investigación judicial. Medicina legal, Costa Rica. 15 (1).

- ATALAYA, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*. 3 (5), 46-56.
- BATEMAN, T. y SNELL, S (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México D.F. : McGraw-Hill
- CALDERÓN, G., CUARTAS, J. y ÁLVAREZ, C. (2009). Transformación organizacional y prácticas innovadoras de gestión humana. *Revista innovar*, 19 (35), 151-166.
- CALLEJERO B. (2012). Resistencia al cambio en una pyme ante la implantación de un sistema de gestión de los datos del diseño. *Técnica industrial*
- CAMPBELL, J., DUNNETTE, M., LAWLER, E. y WEICK, K. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness.* New York: McGraw-Hill.
- CASANY, E. y DÍAZ, R. (2011). Consum: estrategia, cultura y valores, ejes para la transformación de la gestión de las personas. *Capital humano*, 24 (254), 40-51.
- CHAPARRO, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones* (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). Innovar. 16 (28), 7-32.
- CHIANG, M. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Universidad del Bío-Bío. Concepción. Chile.
- DÍAZ, I. (2011). Aceleradores del cambio: la gestión eficaz de la innovación y el cuadro de mando de RRHH. *Capital humano*. 233, 66-70.
- _____ (2005). Cambio organizacional: una aproximación por valores. *Revista venezolana de gerencia*. 10 (32), 605-627.
- DE DIEGO, R., DE DIEGO, J. y JIMÉNEZ, F. (1991). Medida de satisfacción laboral del personal encuadrado en instituciones cerradas. *Revista de estudios penitenciarios* 2, (44), 83-106.
- DIEGO, R., DIEGO, A. y OLIVAR, S. (2001). *Job satisfaction in banking workers.* Psicothema, 13 (4), 629-635.
- FANTOVA, F. (2006). *La gestión del cambio en nuestras organizaciones: conceptos y herramientas.* Fundación Integrar, Medellín: Colombia.
- GARCÍA, M., ROJAS, M, y DÍAZ, S. (2011). Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en psicología*. 7 (1), 125-142.

- GARCÍA, M., FORERO, C., CASTRO, C., TRIANA, D., ZULUAGA, D. y ESPINOSA, L. (2012), *Satisfacción laboral y motivación como facilitadores del cambio organizacional*. Documento de trabajo.
- GARCÍA, M., GÓMEZ, G. y LONDOÑO, O. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público en Bogotá, Colombia. *Diversitas: perspectivas en psicología*. 7 (1), 141-159.
- GARCÍA, V. (2002) El cambio organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas*. 21, 85-96.
- GARCÍA, M., FORERO, C, ESCOBAR, L. y CARDONA, C. (2012). *Estudio correlacional entre satisfacción laboral y cambio organizacional.* Documento de trabajo.
- GARCÍA, M., FORERO, C., ACERO, M. y LEYVA, C (2012). *Motivación y su relación con el cambio organizacional.* Documento de trabajo.
- HERNÁNDEZ, A. (2011). Organizaciones flexibles: la respuesta a las necesidades que nos plantea el entorno para competir y crecer. (Spanish). *Capital humano*, 24 (254), 84-88.
- JUDGE, T. y ILIES, R. (2004). Affect and job satisfaction: a study of their relationship at work and at home. *Journal of applied psychology*, 89, 4.
- KANFER, R. (1990). Motivation theory and industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Vol. 1, 2nd ed., 75-130. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- KEITH, D. (1999). Actitudes de los empleados y sus efectos. En: Keith, D. *Comportamiento humano* en el trabajo 246-255. México D.F.: Mc Graw-Hill.
- KOTTER, P. y COHEN, D. (2003). *Las claves del cambio*. Impresión España. Editorial Deusto.
- LABARCA, N., FERRER, J. y VILLEGAS, E. (2006). Cambio organizacional: aspecto trascendental para las instituciones de educación superior en Venezuela. *Revista Ciencias Sociales* 12 (1), 67-71.
- LÓPEZ, M. y ISAZA, G. (2011). Cultura organizacional y gestión del cambio y de conocimiento en organizaciones de Caldas. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*. 33, 1-23.
- LUECKE, R. (2003). Gestionar el cambio y la transición. *Harvard business school publishing corporation*. Ed. Deusto.
- MALOTT, M. (2005). *Paradoja del cambio organizacional.* México D.F.: Editorial Trillas

- MARÍN, H. (2004). La gerencia del cambio en contextos de globalización. *Revista de Ciencias Sociales*.10 (1), 9-27.
- MASLOW, A. (1943). A theory of human motivation. *Pyschological review*. 50, 370-396.
- MEDINA, A., GALLEGOS, C. y LARA, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração pública*, 42 (6), 1213-1230.
- MOLINA, H. (2000). El desarrollo organizacional como facilitador del cambio. *Estudios gerenciales*. 77, 13-25.
- NAVARRO, E., LINARES, C. y MONTAÑANA A. (2010). Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad. Valenciana (España). *Journal Artículo* 1(9), 1-41.
- NAVARRO, J. (2001). Las organizaciones como sistemas abiertos alejados del equilibrio. *Tesis doctoral*. Universidad de Barcelona (España).
- OLIVARES, J., QUINTANA, M., MATTA, C., CHOY, J., RONQUILLO, W. y MALDONADO, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatológica. *Revista estamatol*. 16 (1), 21-25.
- ORTIZ, P. y CRUZ, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina 13*.
- QUIRANT, E. (2006). El cambio organizacional. La importancia del factor humano para lograr el éxito del proceso de cambio. *Revista de empresa* No. 18.
- RAMÍREZ, R., ABREU, J. y BADII, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: caso empresa manufacturera de tubería de acero. *International journal of good conscience*. 3 (1), 143-185.
- ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Editorial: Pearson.
- ROBERT, D. (1977) *Strategies for planned change*. New York
- RODRÍGUEZ, R., PETEIRO, L. y RODRÍGUEZ, M. (2007). *Reflexiones sobre cultura organizacional e instituciones en el mundo actual* [versión electrónica] psicología científica, 1.
- SALANOVA, M., HONTANGAS, P. y PEIRÓ, J. (1996). Motivación laboral. En: M.Peiró y F. Prieto (Eds), *Tratado de psicología del trabajo*, 215-249. Madrid: Editorial Síntesis.
- SALGADO, J., REMESERIO, C. y IGLESIAS, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una Pyme. *Psicothema*. 8 (2), 329-335.

– SÁNCHEZ, J. (2005). No cualquier cambio organizacional [Versión electrónica]. Noticias financieras. Recuperado el 20 de noviembre de 2012, de la base de datos ProQuest: http://proquest.umi.com/pqdweb?did=791907601ysid=9yFmt=3yclientId=65925yRQT=309yVName=PQD.

– TORO, F. (2002). Bases Conceptuales para el diseño de un instrumento de diagnóstico de la satisfacción laboral en Colombia. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 21 (2), 53-68.

– VARGAS, G. (2008). Arquitectura del cambio organizacional: liderazgo, gestión del conocimiento e innovación tecnológica. *Revista de ingeniería*. 28, 9-14.

– VALLEJO, R., DIEGO, J. y OLIVAR, S. (2001). Job satisfaction in banking workers. *Psicothema*.13 (4), 629-635.

– YÁÑEZ, R., ARENAS, M. y NOVALES, M. (2010). The impact of interpersonal relationships on the general job satisfaction. *Liberabit* 16 (2), 193-202.

– ZAPATA, G. y MIRABAL, A. (2011). El cambio en la organización: un estudio teórico desde la perspectiva de control externo. *Estudios gerenciales*. 27 (119), 79-98.

Contribuciones a la conceptualización de la cultura organizacional

Wílner Arbey Riascos
Universidad de San Buenaventura, Universidad de São Paulo

Pensar la gestión de las organizaciones de trabajo ha sido tema de discusión y abordaje desde hace un buen tiempo por un amplio número de personas. Diferentes perspectivas alrededor de lo que implicaría el ideal de organización, el ideal de trabajo y trabajador se encuentra en gran parte de la literatura que aborda de manera directa o indirecta este tema. Desde tecnologías de gestión (Méndez, 2006) que se han posicionado en el discurso como la posibilidad de alcanzar mayor productividad de los trabajadores, lo cual implicaría alcanzar mayor rentabilidad para los interesados, hasta mecanismos de intervención de grupos y personas que abordan cada vez más no solo las estrategias de acción de personajes clave en la organización, sino que también promoverían a través de estrategias de seducción, deseo y control (Sisto, 2004) dirigidas hacia la subjetividad de los trabajadores.

En este sentido, es interés de un gran grupo de académicos y personas vinculadas a las organizaciones de trabajo, brindar respuestas a la compleja relación que se establece entre las personas, el trabajo y la organización. La cultura organizacional ha sido uno de los temas de abordaje de múltiples disciplinas, que encuentran en este concepto un lugar fructífero para el trabajo en las organizaciones.

A continuación se hace una lectura crítica del uso del concepto de cultura organizacional, concentrando el análisis en las implicaciones que tiene para la gestión en los contextos de trabajo. Se retoma la revisión conceptual del término

de cultura organizacional, descomponiendo sus factores, teniendo en cuenta la génesis del análisis del aspecto cultural y cómo estos elementos se trasladan al análisis de las organizaciones.

Teniendo en cuenta que las lecturas sobre la cultura en las organizaciones puede ser desde dos perspectivas: la racional y la emergente (García, 2009), el presente texto abordará desde la segunda postura, aspectos que ayudan a comprender las posibilidades no solamente a nivel conceptual sino también a nivel aplicado. Esto tiene como perspectiva anclar la discusión desde el reconocimiento de las potencialidades y limitaciones que conlleva trabajar bajo la existencia de la cultura en las organizaciones y la manera como se posibilita como una plataforma para la gestión no solamente de la calidad, sino de la implementación de acciones de mejoramiento o ajuste en las organizaciones.

El orden del capítulo partirá desde una conceptualización primaria del término de cultura, pasará a evidenciar algunos elementos que han permitido el pasaje del análisis de la cultura en los contextos organizacionales instituidos y la forma como en el cotidiano se media los simbólico, las prácticas y sentidos que las personas dotan a la actividad de trabajo que realizan en el cotidiano.

Por último, se establece una conexión entre los aspectos críticos que permiten evidenciar el desarrollo del proceso de cultura en las organizaciones, se discute la noción de si la cultura es creada o si la cultura es construida por los individuos, las perspectivas conceptuales que hay alrededor del reconocimiento de factores culturales al interior de las organizaciones y la forma como pueden ser aprovechadas los estudios y las investigaciones que provee la psicología en intersección con otras disciplinas.

Para tal fin, se iniciará la discusión desde una perspectiva histórica en donde se enmarca la génesis del uso del concepto, planteando la dificultad de la operacionalización de la cultura organizacional en el ámbito de las organizaciones de trabajo en relación con los alcances que tiene el concepto. Se expresan al final algunos elementos de orden conceptual que permitirían abrir el panorama en el estudio de la cultura organizacional y en su comprensión para la gestión en las organizaciones.

Aportes disciplinares para la conceptualización de la cultura organizacional

Definir el concepto de cultura es una tarea compleja, particularmente en la medida en que ha sido abordado por profesionales de diferentes disciplinas

(antropología, sociología, historia, psicología, por nombrar algunas), las cuales resaltan aspectos distintos, matizando su significado.

Sobre la noción de cultura, Fernández (2002) reconoce que existe en la literatura dos sentidos básicos de este concepto en la ciencia. Por un lado, se entiende la cultura como el conjunto de conocimientos, símbolos, experiencias, costumbres, formas de comportamiento creadas y aprendidas en un grupo social, esto quiere decir que es compartido por un grupo de personas y que en ese sentido son transmitidas de unos individuos a otros y recreadas en las prácticas cotidianas. Este elemento tiene un anclaje profundo a nivel inconsciente de las personas, ya que moviliza, de alguna forma, sus pensamientos, sus representaciones, los actos y comportamientos que llevan a cabo en un grupo social.

Por otro lado, se entiende por cultura como el conjunto de las mejores realizaciones de la humanidad, tales como el lenguaje, el arte, la ciencia, la religión, entre otros. En este caso particular, se denota que la cultura tiene que ver con los productos particularmente que emergen de esas vivencias cotidianas y refleja la forma de representarse el mundo por parte de las personas. Es así como en un intento de definición, se encuentra que la cultura se comprende como "una forma de cognición compartida colectivamente, valores, significados, creencias, formas de comprensión, ideologías, reglas, normas, símbolos, emociones, expresividad, lo inconsciente, patrones de comportamiento, estructura, prácticas, etc." (Alvesson, 1993, p. 1).

En términos de lo que atañe a la implicación de elementos simbólicos y compartidos del orden social en el mundo económico, del cual las organizaciones de trabajo son amplias tributarias para su existencia, es pertinente plantear que en principio la cultura, como concepto, emerge como estudio dentro de la antropología (Vásquez, 2008) y también tuvo desarrollos en la sociología, es decir que la comprensión de los aspectos culturales no está en principio en la psicología ni en la administración (disciplinas que posteriormente van a hacer uso del término y lo incorporan como interés en el ámbito de las organizaciones), sino que parten desde otras disciplinas.

Esto plantea inicialmente implicaciones de orden epistemológico en tanto se hace uso de un concepto en la temática de la gestión en las organizaciones que no es connatural a ella, sino que ha sido importado de otro contexto de comprensión. Sin embargo, esto no es ni una novedad en la ciencia ni algo por lo cual alarmarse, pero sí algo a lo cual prestar atención y estar en constante vigilancia epistemológica (Mardones, 2001).

Berger (1995) muestra el recorrido del concepto de cultura, el cual se articula en un principio a una noción eurocentrista elitista, en la cual existía la creencia de grupos que poseían características que los hacían superiores a otros. Posteriormente, alrededor del siglo XVIII, se amplía la noción de cultura comprendiéndola como algo que todas las personas poseen, en la cual hay una implicación de poseer y ser poseído por ella. Por último, este autor muestra como los antropólogos y los sociólogos del siglo XX hacían la distinción entre la cultura material y la cultura ideal, la primera haciendo referencia a los artefactos, objetos y cosas que son representación de las creaciones colectivas y la segunda, relacionada con los significados, símbolos y valores.

Uno de los aspectos que en principio llama la atención es la función de la cultura vista desde algunas de las vertientes de la antropología. En este sentido, en el libro compilado por Rodríguez (2004) se muestran dos paradigmas alrededor de la comprensión de las funciones de la cultura. Una corriente que comprende la cultura como "un tinglado, un escenario, […] un telón de fondo" (p. 40). Esta forma de comprensión cambia con el tiempo y con la influencia de diferentes corrientes de pensamiento se entiende la cultura como creadora de realidades, medio y vía de conocimiento, medio de producción, como capital social y como complemento del cuerpo.

La primera acepción de las funciones de la cultura hace pensar que esta tiene un carácter prescriptivo y que en algunos contextos se traduce en la expresión "no hay nada por fuera de la cultura". Lo anterior adquiere sentido en la comprensión de que todo aquello que es producto de los seres humanos, de alguna manera pasa a ser compartido en los diferentes grupos sociales y al adquirir este carácter a través de procesos de socialización, establece marcos de comportamiento e interpretación de la realidad. En este sentido, todo aquello cuanto somos, pensamos, sentimos y actuamos está dentro de las posibilidades de un marco de referencia construida en el tiempo, que ha sido compartido, transmitido o recreado en generaciones. Esto no desconoce la posibilidad de la existencia de elementos que sean originales, pero estos no estarían por fuera de los referenciales que tienen las personas, es decir, no se parte necesariamente de cero.

Lo anterior abre un debate acerca de lo que se constituiría en elemento prescriptivo y normativo en relación con el comportamiento de las personas y lo que efectivamente una persona hace. Es decir, la relación entre lo cultural, referencial y normativo, con la vivencia individual, subjetiva y psicológica. A este respecto, Berger (1995) menciona que los antropólogos y sociólogos en el siglo XX hacen la diferencia entre cultura ideal como aquellos comportamientos

deseables para las personas y la cultura real, en la cual se juega el comportamiento real que se evidencia en ellas.

Este aspecto adquiere sentido en relación con la tensión existente entre el conjunto de normas que establecen un deber ser en los contextos de trabajo y la forma en que las personas no solo significan e interpretan estas disposiciones, sino la forma como efectivamente las viven, las legitiman, las hacen efectiva o las ignoran, las recomponen, reinterpretan o hacen resistencia (Danışman, 2010).

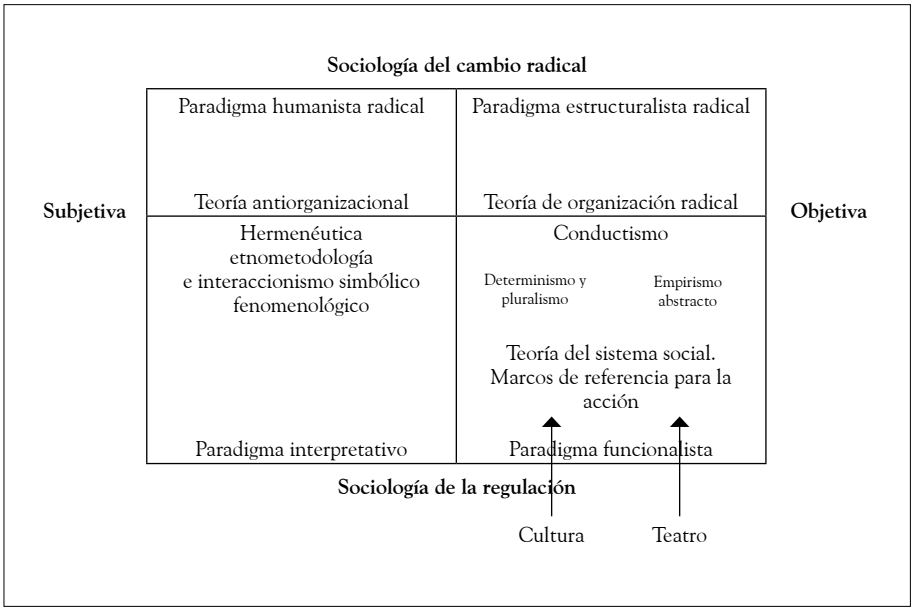
Sin embargo, los patrones culturales desde la antropología no son comprendidos como una camisa de fuerza. Fleury (1996) retomando a Durham, manifiesta que estos patrones culturales no son un molde que produciría conductas estrictamente idénticas, sino más bien una estructura que permita atribuir significados a ciertas acciones, en función de la cual se juegan infinitas posibilidades.

Esto abre, entonces, el panorama de análisis y plantea que la cultura no solamente es creadora de patrones comportamentales privilegiados por el grupo social, sino que permitiría ser un referente bajo el cual las personas podrían movilizarse en diferentes espacios y como tal se constituye en patrón, un modelo que el individuo apropia según las circunstancias. Esto va a tener sentido en la comprensión posterior de la cultura y sobre todo en la gestión, considerándola no como algo que automáticamente va a hacer modificar o direccionar el comportamiento de las personas, sino que se convertirá en posibilidades de acción para los trabajadores.

Sin embargo, los desarrollos de la antropología no son los únicos que han servido de referencia en la construcción de los referentes de la cultura organizacional. La sociología también ha hecho aportes. En un sentido amplio, las teorías sociológicas plantean una lectura del hombre, de los grupos sociales y de la sociedad en general que reflejan una postura particular en cada uno de ellos de concebir los intercambios sociales y la interrelación entre las personas en su conjunto.

De este modo, Burrell y Morgan (1978) realizan una sistematización de los postulados de las teorías organizacionales y los relacionan con las teorías sociológicas. Identifican dos enfoques de análisis (que se mueven entre lo subjetivo y lo objetivo) y dos suposiciones sobre la naturaleza de la sociedad (el orden y el conflicto) que se expresan en las sociologías de la regulación y las sociologías del cambio radical. En estas intersecciones se ubican cuatro paradigmas sociológicos (Gráfico 1).

Gráfico 1
Paradigmas, metáforas y escuelas de análisis organizacional relacionadas



Fuente: Tomado de Morgan (1980) y Burrell y Morgan (1978).

Según estos autores, la cultura organizacional funcionaría más como metáfora que como una realidad concreta que se ubica en el paradigma funcionalista. En este sentido, Morgan (1980) plantea el uso de la noción de paradigma como algo metateórico o filosófico que denota una forma de ver la realidad que se presenta de manera explícita o implícita. La metáfora serviría como una forma de simbolismo central, en la forma como los seres humanos forjamos nuestra experiencia y el conocimiento del mundo en que vivimos (Morgan, 1980), creando significados por el uso de un elemento de la experiencia para entender otro (Morgan, 1998).

El paradigma funcionalista aplicado a la organización desde la lectura de Burrell y Morgan (1978), se ocupa de explorar y explicar el *statu quo*, el orden social, el consenso, la integración social, la solidaridad, la satisfacción de necesidades y la realidad. El comportamiento es considerado con límites contextualizados en un mundo real de relaciones sociales concretas y tangibles (Morgan, 1980). A menudo, el enfoque de trabajo se concentra en resolver problemas de la sociedad y su aproximación de estudio estaría más concentrada en la tradición del positivismo.

Al posicionar la comprensión de la cultura organizacional como una metáfora, esta funcionaría como una evocación de lo que es la organización y no como la organización en sí misma. El paradigma funcionalista plantearía que la organización tiene una existencia real y concreta y que los intercambios que se dan entre los sujetos se podrían comprender de la misma forma como se comprende la cultura de los pueblos, pero en este caso, sería solamente un mecanismo de comprensión y no de manipulación directa, lo cual no niega la posibilidad de usarlo como referente para la resolución de problemas. En este sentido, la gestión de la cultura no se vería desde una noción instrumental sino principalmente como un referente conceptual para dar cuenta de la organización de trabajo.

En palabras de Morgan (1998) con relación a la comprensión de la organización desde la metáfora de la cultura:

> [...] *ayuda a pensar cada aspecto del funcionamiento corporativo, incluyendo la estrategia, la estructura, el diseño y la naturaleza del liderazgo y la gestión. Una vez comprendemos la influencia de la cultura sobre el comportamiento en el trabajo, comprendemos que los cambios organizacionales son cambios culturales y que todos los aspectos de la transformación corporativa pueden estar focalizados con esta perspectiva en mente* (p. 111).

Según lo que muestran estos autores, el funcionalismo se presenta de manera más cercana al objetivismo y a la perspectiva conceptual que sitúa el marco de referencia para la acción, se encuentra en los límites entre la postura objetiva con la subjetiva. En esta lógica, se comprende hasta cierto punto la razón por la cual la aproximación al estudio de la cultura no solamente se ha planteado desde un marco objetivista sino que a su vez se ha nutrido de los aportes de la etnografía y la antropología. Esto marca una ruptura en las formas de aproximación, que posteriormente se va a ver influenciada por la lectura de la organización desde la perspectiva racional y las perspectivas emergentes (García, 2009).

Los aportes que se han mostrado hasta el momento solamente son algunos de los muchos aspectos que han nutrido la consideración de los factores intersubjetivos que juegan un papel importante en el desarrollo de los grupos y sociedades, constituyéndose en la raíz de la consideración de aspectos de orden cultural en las diversas disciplinas. Lo anterior, muestra que el uso del concepto de cultura organizacional plantea un primer reto y es la importación de unas consideraciones de orden no solo teórico sino también del orden epistemológico, ontológico y metodológico a un contexto como el de las organizaciones.

Sin embargo, la consideración de aspectos culturales en las organizaciones de trabajo no nace como un elemento natural del análisis de estos contextos disciplinares. Los aportes a la gestión en las organizaciones tienen particular trascendencia en lo planteado por una línea de pensadores que se reconocen como los que han influenciado en las concepciones más arraigadas de la administración. Las ideas de Frederick Taylor, Max Weber, Henri Fayol y Henry Ford (por nombrar algunos representativos) se constituyen en pilares para el pensamiento de la administración y la gestión en las organizaciones (Aktouf, 1998), instaurando una lectura particular del trabajador, la actividad de trabajo y el proceso de organizarse.

Sin embargo, los aportes a la comprensión de factores de orden intersubjetivo en las organizaciones comenzarán a ganar relevancia gracias a los estudios llevados a cabo en Hawtorne. Se ha reconocido ampliamente la escuela de relaciones humanas y los estudios que han realizado particularmente Elton Mayo, su grupo de colaboradores y también otros efectuados por Roethlisberger y Dickinson en donde, en principio, se hablaba de sistemas sociales irracionales en las organizaciones de trabajo y de sistemas ideológicos simbólicos (Méndez, 2006; Aktouf, 1998) señalando un paso más allá de la concepción de la organización científica del trabajo.

Se empieza a establecer una relación mucho más amplia entre los factores de orden subjetivo e intersubjetivo en la realización del trabajo de lo que planteaban las teorías tayloristas, las ideas burocráticas de Max Weber y las ideas fordistas, las cuales hacían énfasis en la concepción de una organización en donde el control, el poder y la racionalización jugaban un papel fundamental en la gestión.

Se comprende, entonces, desde esos estudios de la escuela de relaciones humanas que existen factores grupales que afectan el desarrollo de las organizaciones, que la dinámica de trabajo no se agota en el orden racional y que las tecnologías de gestión (Méndez, 2006) funcionan de la misma manera en todos los contextos, sino que las personas en los intercambios cotidianos también tienen la posibilidad de recrear, resignificar y dar otro sentido a su trabajo, a las prácticas organizacionales y a estos sistemas de control que ejercen las organizaciones.

Sin embargo, el avance en el interés por los factores de orden cultural en las organizaciones se incrementa en la segunda mitad del siglo XX. En este sentido, Aktouf (2002) muestra dos momentos particulares del mundo de los negocios y el mundo de las organizaciones que influyen en el análisis de la denominada cultura de las organizaciones.

Por un lado, hay que situarse posteriormente a la Segunda Guerra Mundial. Japón, una nación que había sido ampliamente afectada por su participación y que posteriormente empieza a tener una recuperación en su estructura social y sus organizaciones. Por otro lado, desde los años cincuenta y sesenta hace aparición lo que se denomina *management* comparativo o gestión comparativa. En ese sentido, el *management* comparativo, intentaba estudiar las formas de gestión que tenían en diferentes países y de analizar lo que las acercaba y lo que las alejaba de las formas de gestión norteamericanas y posteriormente, el foco sobre Japón como un país particularmente paradigmático en la forma como era llevado a cabo este proceso de recuperación social y económica.

Posteriormente, el segundo momento en el análisis se inicia al considerar la cultura como una variable interna de la empresa. Se tiende, entonces, a considerar a la organización como una entidad social y por ende susceptible de generar sus propias reglas, costumbres, hábitos, visiones, lenguaje, en pocas palabras, una unidad social en la cual se crea su propia cultura que la diferencia de las otras organizaciones, aún así unas y otras pertenecieran a una cultura global común perteneciente a una nación.

Esto establece la diferenciación a nivel de las organizaciones y aun cuando se encontraran en el mismo sector de trabajo, no necesariamente sus formas de acción y gestión eran exactamente iguales, ni todos los factores culturales de la nación de la cual procedían operaban de la misma forma.

Estos dos momentos marcan el incremento en el interés en el estudio sobre los factores culturales en las organizaciones de trabajo. Debido a la complejidad de los elementos humanos presentes en las organizaciones, las aproximaciones a su estudio toman distintas vertientes y maneras de interpretar las condiciones de intercambio simbólico presentes en las relaciones laborales.

García (2009), plantea que el estudio de la cultura organizacional, no solamente a nivel de administración, sino también en otras disciplinas como la psicología, empieza a verse influenciada por dos tendencia particulares. Por un lado, la tendencia racional y por otro la emergente. El estudio de la cultura organizacional desde el factor racional, se orienta no solamente su comprensión teórico-conceptual, sino que sirve como mecanismo o técnica para la intervención del sistema organizacional, en alineación con su estrategia. Esto implica, entonces, que la cultura puede gestionarse al constituir una variable de la organización que es posible incidir sobre ella.

En esta postura persisten rastros de las bases conceptuales de la administración en los cuales Taylor, Fayol y Max Weber hablaban acerca del control, de la ra-

cionalización, del gobierno de los que saben (burocracia) y del estudio científico de la actividad de producción en contextos organizacionales con la consecuente toma de decisiones que alineen las personas a la estrategia.

En ese sentido, se plantearía que la cultura como una variable más de la organización puede ser gestionada y particularmente, en variada literatura del campo, los líderes adquirirían un papel preponderante en función de establecer y promover valores, comportamientos y políticas que pudiesen movilizar a las personas al interior de la organización hacia los fines deseados.

Por otro lado, en la perspectiva de análisis de la cultura organizacional denominada emergente, se concibe la organización como un contexto en donde se dan un conjunto de significados compartidos, una construcción de los miembros de la organización que comparten elementos comunes. Desde este punto de vista la cultura variaría en función de los intercambios cotidianos que establecen los individuos al interior de la organización, variaría en función de las formas de compartir aspectos simbólicos y se podría, hasta cierto punto, considerar que la cultura es menos movilizada en función de unos intereses particulares, sino que se lo hace más en función de los intercambios intersubjetivos que establecen los trabajadores en el cotidiano.

En esa perspectiva, lo simbólico, aquello que se produce de forma colectiva y se comparte y aquello que es permitido de un grupo social, serían los factores fundamentales en la construcción de la cultura organizacional.

Sin embargo, estas no son las únicas formas de concebir la cultura organizacional. Alrededor del estudio de la temática de la cultura organizacional se puede evidenciar el interés por establecer tipologías de cultura en las organizaciones, centradas un poco más en el poder, en el liderazgo, en el logro de la eficiencia, en la eficacia, en la efectividad, centradas en la relación con el entorno, es decir, establecer formas de ver organización y formas bajo las cuales se podrían categorizar las organizaciones en función de sus aspectos culturales.

En suma, la comprensión de los elementos compartidos en la organización y que funcionan como referentes de acción para sus miembros, emergen en un contexto distinto al de la psicología y la administración, pero es apropiado y articulado a la necesidad de brindar explicaciones y proveer de instrumentos para actuar en estos contextos. Sin embargo, es pertinente considerar los elementos constituyentes del concepto para lograr comprender sus implicaciones en la disciplina y en la aplicación propiamente dicha.

Componentes de la cultura organizacional

Para la comprensión del concepto de cultura organizacional es pertinente plantear algunos de los elementos que la componen, en ese sentido, si bien los autores manifiestan diferentes formas de concebir la cultura y no hay una definición universalmente aceptada de lo que implica la cultura organizacional, sí se evidencian algunos aspectos comunes que entran en juego.

En primer lugar, uno de los aspectos comunes entre la mayoría de las definiciones es que la cultura organizacional procede de factores que son compartidos, es decir, son factores que no corresponden solamente a la cuestión netamente individual, sino que esto se enmarca en un conjunto social que se expresa en el conjunto de comportamientos que tienen las personas en un contexto y que da cuenta de los valores y creencias instaurados.

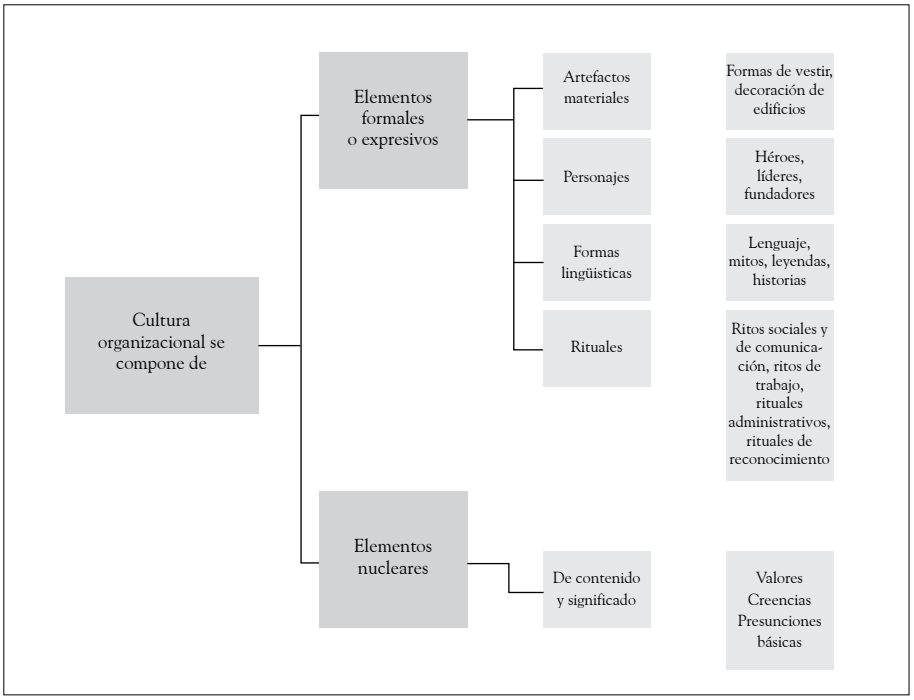
Por otro lado, se establece la variable tiempo como un aspecto fundamental al momento de comprender la cultura organizacional. El factor tiempo, es una variable que relacionada con el conjunto de experiencias compartidas y que se construyen a través de la historia de la organización. Se relaciona directamente con la construcción de experiencias que realizan los individuos al interior de las organizaciones y cómo estos individuos también crean sentidos y significados alrededor de la actividad de trabajo.

Fernández (2002) reconoce dos tipos de componentes de la cultura de la organización. Por un lado, los elementos formales o expresivos que son aquellos que son reflejo evidente de las prácticas y construcciones culturales y están a nivel consciente de las personas. Por otro lado, los elementos nucleares que constituirían la base de los comportamientos de las personas y que en ocasiones corresponderían a elementos no conscientes. El Gráfico 2 muestra la articulación de estos elementos.

Fernández (2002) describe cada uno de los elementos aquí enunciados. Los componentes formales o expresivos son más visibles para el observador, lo constituyen los artefactos materiales como la tecnología, la distribución del espacio, la decoración de los edificios y la forma de vestir. Todas estas manifestaciones culturales no son neutras, sino que expresan unos significados propios de cada organización y forman parte de la configuración de un mundo cultural. La concepción de los espacios y de las formas, expresan legitimaciones de las personas acerca de lo que es adecuado para su entorno y de las posibilidades existentes.

Las formas lingüísticas hacen referencia a la construcción de realidad a partir de la comunicación y el uso del lenguaje. Estos son vehículos por los cuales se

Gráfico 2



integran nuevas personas a la organización, se crean significados y se recrean formas de interpretar la organización y sus dinámicas. El lenguaje permite acceder al acopio de conocimiento creado en la cultura y al acervo de conocimiento histórico que muestra la construcción constante de la organización. La acumulación de experiencias se puede transmitir y permite la continuación de los sentidos generados y compartidos.

En ese desarrollo histórico, emergen historias, mitos, leyendas y héroes que recogen de manera icónica las creencias y valores generados en torno a las prácticas y sentidos propios de la organización. La leyenda es una narración transmitida, de generación en generación, de algunos sucesos sorprendentes o asombrosos que están basados en historias pero que han sido engrandecidos con detalles ficticios. La historia es una narración basada sobre acontecimientos verídicos, que es a veces combinación de realidad y ficción (Fernández, 2002).

En las historias, generalmente aparecen personajes que han marcado la historia de la organización. Los fundadores constituyen el primer grupo de personajes, los

cuales generalmente se reconoce como los iniciadores, las personas que tenían un objetivo y que se logró materializar dejando huella en la forma como concibieron la organización, sus valores, símbolos, en suma, la concepción primaria misma de la organización. Los héroes son personajes que se reconocen como significativos porque encarnan la forma de actuar coherente con los contenidos culturales de la organización, manifiestan en su conducta el sistema de valores y en este sentido sirven de modelo para la actuación presente de los restantes miembros de la organización. Generalmente se reconocen por tener un comportamiento que es reconocido por los otros y por los logros alcanzados, lo cual se posiciona como modelo para los demás. Estos personajes cumplen un carácter simbólico en la medida en que encarnan el ideal de persona.

Los líderes son la tercera forma de personajes. Lo que caracteriza a los líderes es su capacidad de influencia sobre el grupo, debido sobre todo a la claridad de sus objetivos, a la fuerza de sus actuaciones, que es capaz de obtener de los miembros de la organización un esfuerzo conjunto en la realización de los objetivos propuestos.

Los ritos "son comportamientos y acciones programadas de forma rutinaria y que poseen un claro carácter simbólico, es decir, tratan de provocar determinadas actitudes, sentimientos e incluso comportamientos que van más allá del significado que tiene para alguien ajeno a la organización" (Fernández, 2002. p. 30). Estos ritos pueden expresarse a través de celebraciones, las actividades realizadas para festejar los éxitos alcanzados, ensalzar a los "héroes", etc. Estos espacios permiten transmitir a los demás miembros de la organización las formas aceptables de ser y de actuar, perpetuán modelos de trabajador que encarnan los valores y creencias de lo que debe ser la organización.

En relación con los elementos nucleares de la cultura se encuentran los valores, creencias y presunciones básicas. Estos elementos fundamentan y dan sentido a los elementos formales. Se puede acceder a ellos a través de la reflexión y el análisis de lo observado. El valor puede verse transformado en su contenido ya que al ser aceptados por los miembros de una organización se van convirtiendo gradualmente en creencias y luego en presunciones (Schein, 1988).

Fernández (2002) retoma a Koontz y Weihnch (1991) quienes manifiestan que "un valor se puede definir como una creencia bastante estable sobre lo que es aprobado y lo que no lo es y que guía las acciones y la conducta de los empleados para cumplir con los propósitos de la organización" (p. 34). Esto es, los valores constituyen los referentes que guían el actuar cotidiano.

Méndez (2006) al respecto de los componentes de la cultura organizacional reconoce, además de los aspectos mencionados anteriormente, algunos otros elementos que tienen que ver no solamente con el sistema cultural sino también con la estructura de la organización, la noción de hombre que tiene el líder y el clima organizacional. A continuación se presentarán los elementos constituyentes de los dos primeros, pero a su vez se hará una discusión del concepto de clima como parte constituyente de la cultura organizacional.

Frente al sistema cultural que en términos generales constituiría la propuesta central y la comprensión de la cultura organizacional, este autor reconoce los mitos, la ideología, los valores, los ritos, las creencias, los hábitos, las normas y las historias como aspectos relevantes del sistema cultural. A continuación se presentan las ideas más genéricas alrededor de estos aspectos:

Mitos: son formas de expresión que revelan procesos de pensamiento y sentimientos que se manifiestan a través de palabras o símbolos dentro del contexto particular. El mito establece vínculos afectivos entre el pasado y la realidad actual, sirviendo de justificación y estableciendo normatividades alrededor de los comportamientos que se llevan a cabo al interior de las organizaciones. En el ámbito de la organización pueden existir situaciones, personas, procedimientos, comportamientos de la alta gerencia y personas consideradas como mito.

1. *Ideología:* en el ámbito de las organizaciones constituyen su sistema de ideas, creencias, tradiciones, principios y mitos, interdependientes, creado por organización y compartido por los individuos. Es un reflejo de los sistemas de ideas que de forma implícita o explícita se proyectan en el quehacer de la organización.

2. *Valores:* identifican lo que es apropiado y lo que no lo es en el comportamiento de las personas en la organización, guían el comportamiento y permiten definir lo que es valioso, atractivo o adecuado.

3. *Ritos:* actividades que tienen propósito de entender el carácter de la organización así como el contexto en el que se desarrolla. Implica un grado de compromiso personal y de participación, refieren a principios internos que sostienen y guía la organización, consoliden y animan la identidad del grupo y permiten la expresión de sentimientos y la creación de bienes colectivos más profundos.

4. *Creencias:* implica una aceptación consciente que tienen las personas de la organización acerca de una idea o realidad de la misma que no necesita demostración en concreto.

5. *Hábitos:* comportamientos adquiridos por repetición de una acción durante un periodo de tiempo.

6. *Normas:* estándares del comportamiento aceptados y compartidos por los miembros del grupo que implican un grado de obligatoriedad en su cumplimiento, sea que se encuentre escrita o no.

7. *Historias:* son narraciones de hechos referentes a fundadores y decisiones que afectan el futuro de la empresa y la alta gerencia. Relacionan el presente con el pasado, ofreciendo explicaciones que legitiman las prácticas presentes y los comportamientos.

Frente a la estructura de la organización, Méndez (2006) manifiesta que la estructura puede definirse como:

> *el sistema de relaciones recíprocas que establecen las personas en la ejecución de actividades determinadas por los cargos formalizados en el organigrama, que determina el tamaño de cada unidad de trabajo, identifica y normaliza funciones, procesos y procedimientos de dinámica en las relaciones de poder y autoridad, por la centralización o descentralización, así como parámetro de coordinación y comunicación* (p. 105).

Dentro de la estructura de organización se reconocen algunos aspectos característicos, éstos son:

– *Tamaño:* determina la dimensión en la que se establecen los procesos de interacción social y de los procesos de comunicación, caracterizada por la cantidad de personas implicadas al interior de la organización y las relaciones que asumen entre ellos.

– *División del trabajo:* implica la subdivisión de las tareas, basadas en el nivel de las actividades y capacidades, que se pueden dar en el individuo o grupo con el propósito de obtener una mayor eficiencia en los procesos. Implica la existencia de normas y procedimientos que reglamentan las labores de las personas.

– *Autoridad:* es el poder de ejercer mando sobre otros con el fin de coordinar procedimientos y conductas en la organización. Implica la posibilidad tomar decisiones y el derecho de exigir e influenciar a los subalternos para que las acaten y cumplan. Funciona como mecanismo de control que permite dirigir a otras personas.

– *Coordinación:* es el esfuerzo sincronizado entre las personas de diferentes unidades, áreas, departamentos y personas, quienes en su oficio trabajan para alcanzar los objetivos de la organización.

– *Estrategia y estructura:* subyace la idea de que la estructura podrá seguir la estrategia, lo cual implica que debe realizar cambios necesarios en su estrategia y modificar la estructura de acuerdo con esta.

Frente al concepto que tiene el líder sobre el hombre, Méndez (2006) argumenta que la gestión en las organizaciones parte de teorías de la administración en la cual subyace una noción de hombre. Manifiesta que la idea sobre la naturaleza de la conducta humana lleva al fundador o el líder a construir un concepto de los empleados que determina el marco para el establecimiento de relaciones sociales en la organización.

Partiendo de la noción que tiene el líder del hombre en la organización, existirá influencia alrededor de los otros componentes que interactúan en el desarrollo de la cultura organizacional, la estructura, el sistema cultural y el clima organizacional. Se estructura las relaciones entre el líder, los jefes y los trabajadores en función de la noción de hombre y del conjunto de premisas que guían la acción de dirigir.

La noción de que el clima organizacional forma parte de la cultura es un elemento de discusión permanente. Al respecto, Toro (2009) manifiesta que el concepto de clima organizacional implica la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo, las cuales incluyen políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. "Se trata del resultado de un proceso perceptivo individual y de un subsiguiente proceso cognitivo primario" (p. 70).

En este sentido, el concepto de cultura organizacional se constituye en un aspecto más abarcante que la percepción individual, ya que no se queda solamente en el plano de lo cognitivo sino que se implica en lo afectivo y en el comportamiento al ser expresado en acciones concretas en el entorno de la organización.

Sin embargo, para los interesados en la gestión en las organizaciones, la descripción de estos elementos en el contexto de la organización no tendría sentido sin que se traduzca en elementos propicios para la movilización de las personas en relación con la actividad de trabajo. Es por esto que es pertinente indagar de qué forma podría considerarse un análisis de la cultura de la organización que sirva de base para el desarrollo de las organizaciones.

La cultura organizacional o la organización de la cultura: la discusión sobre la gestión

La historia de la gestión en las organizaciones de trabajo ha estado principalmente ligada a la productividad, al alcance de objetivos de desarrollo de las organizaciones, y de manera más reciente con un interés mayor en aspectos relacionados con las mutuas afectaciones en la relación organización-trabajador y organización-trabajo.

Sin embargo, como se esbozó al inicio del presente capítulo, el análisis de los factores grupales y la implicación de las relaciones intersubjetivas en el entorno organizacional, viene precedido por miradas distintas de las personas que trabajan, más allá de la consideración única de la forma como se ejecutaba el trabajo, sino más bien, por el agente que lo realiza.

En ese sentido, para la gestión en las organizaciones sería pertinente tener en cuenta algunas categorías importantes que parten de la comprensión de la temática de cultura organizacional, por un lado, comprender cuáles son las especificidades de los contextos de producción de elementos culturales al interior de las organizaciones, y por otro lado, tener miradas diferenciadas de la forma como se lleva a cabo el trabajo en las diferentes formas organizativas (Rentería y Carvajal, 2006)

Este último aspecto, ya señalado por la psicosociología de las organizaciones (Petit, 1984), plantea la consideración de diferentes instancias en las cuales las personas establecen la relación persona-trabajo-organización. Comprender la persona como la unidad mínima bajo la cual se empieza a evidenciar los factores culturales en la organización, en ese sentido el trabajador sería el primer personaje que entra en juego para poder producir elementos culturales y que también los reproduce en los diferentes espacios de trabajo.

Las personas usualmente están articuladas a trabajos con otros (en grupos, redes, comités, entre otros, en la consideración clásica de las estructuras de las organizaciones) y en ese sentido los grupos, constituirían un conjunto de personas que en la mayoría de ocasiones comparten ciertos objetivos o ciertas metas o inclusive cierto grupo de valores. Desde esta lógica, el grupo empieza a considerarse como un factor movilizador en la organización ya que permitiría hasta cierto punto el logro o no de los objetivos organizacionales.

La organización comprendida ya como el conjunto integrado de estos actores al principio mencionados y que constituyen los factores fundamentales bajo los

cuales se orientan las organizaciones de trabajo. Por otro lado, las organizaciones se encuentran en un entorno social y cultural, ya sea nacional o sea global, del cual no se pueden desprender.

Los factores culturales globales hoy en día inciden a tal punto que los cambios en aspectos como la tecnología, los valores, las formas de consideración del mundo están planteando nuevas formas de concebir los contratos psicológicos, las formas de relación de las personas con el mundo del trabajo, los significados y sentidos del trabajo y las formas bajo las cuales se toman medidas para la protección del trabajador o inclusive, para generar situaciones de placer o displacer.

Desde esta perspectiva, discutir la cultura organizacional o la organización de la cultura, es una discusión acerca de la gestión. Méndez (2006) argumenta que la cultura de las organizaciones colombianas se basan en el modelo de Taylor, Fayol y Weber y que estos modelos de racionalización, control y poder se contraponen a la teoría de las relaciones humanas, marco teórico en el cual usualmente se ubican las primeras consideraciones de los factores culturales en las organizaciones.

El énfasis en el estudio de lo simbólico que estaba al interior de los estudios de la antropología y del poder que, particularmente, hace énfasis cierta parte de la sociología, en muchos casos, no se ve de manera tan evidente en la psicología aplicada a las organizaciones. Esto hace que los estudios de la cultura organizacional, además de plantear diferentes posiciones epistemológicas alrededor de las formas de comprensión y abordaje no solo analítico sino en el uso del conocimiento, varíen no solo entre las disciplinas, sino también en las mismas posturas de los profesionales que tomando el conocimiento de la psicología, intervienen en las organizaciones de trabajo.

Así la teoría de las relaciones humanas, como la base fundamental en el estudio de factores culturales en las organizaciones, pueden o no hacer parte de los referentes con los cuales actúan los profesionales en las organizaciones, lo cual causa posiblemente un desfase entre los presupuestos conceptuales originales y el uso del conocimiento para la práctica cotidiana. Esta teoría, que hace énfasis no solo en los factores grupales que afectan el trabajo (Aktouf, 1998) sino principalmente tiene su sustrato en función de las prácticas cotidianas que establecen las personas.

Spink (2000) manifiesta que las prácticas discursivas que se tienen a cabo en el cotidiano, construyen y constituyen formas de organización social y que

están muy ancladas en la forma de la comprensión del construccionismo social como algo compartido y que estaría mucho más cercana a los estudios de las relaciones humanas y de las formas como discursivamente se construyen y se median realidades y también la forma como se crean materialidades en el día a día de la organización. Por ende, la comprensión desde el cotidiano de la organización en el orden de los estudios de la cultura organizacional, acercarían mucho más al real del trabajo y del acontecer cotidiano, que las formas de análisis que se concentran quizá mucho más en la realización del trabajo efectiva, olvidando los agentes y el factor complejo de lo humano que se inserta en el trabajo.

Méndez (2006) argumenta que la cultura de las organizaciones no favorece el éxito de la aplicación de teorías administrativas clásicas porque esta aplicación de tecnologías de gestión es contradictoria con la participación del hombre. Esto quiere decir que si bien trabajar el tema de la cultura organizacional implicaría darle lugar más participativa y activa al conjunto de personas, las formas de gestión ancladas en la dirección racional del control absoluto plantearían que el éxito que pudiesen tener estas tecnologías de gestión, como las denomina él, quedaría en entredicho, debido a las formas de significación particular que tienen los trabajadores en este contexto y sobre todo por las diferencias contextuales en las cuales se producen estas teorías y las condiciones reales en las que se llevan a cabo su aplicación.

Eso abre la discusión alrededor de cómo son concebidas estas tecnologías de gestión, las tomas de decisiones, los líderes, los trabajadores y cómo esto media en las formas en las cuales unos y otros generan posibilidades de movilización en las organizaciones o inclusive generan resistencias.

En un apartado particular, Rentería y Carvajal (2006) manifiestan que se crean discursos en las organizaciones; por ejemplo, el discurso del cambio en el que se privilegia una manifestación discursiva de que todo cambia pero para que quede exactamente igual; es decir, que de alguna forma no se manifiesta la necesidad de un cambio estructural, sino un cambio un poco más estético para seguir sosteniendo las estructuras de poder que particularmente se evidencian en las organizaciones.

Cabe entonces la pregunta de algunos autores: ¿se puede gestionar la cultura organizacional? (Acosta, 2009; Pettigrew, 1996). La respuesta estriba en que esto depende de la postura conceptual que se asuma, de la noción de organización,

de la noción de persona-trabajador y de los alcances que se pretendan tener en la consideración de aspectos culturales.

En torno a la gestión de la cultura de la organización, algunos autores sostienen que es posible movilizar diferentes aspectos, pero lo que se moviliza no son las creencias, sino los aspectos tangibles que permiten que surjan comportamientos y actitudes que median los significados que las personas atribuyen a la organización (Acosta, 2009).

Desde ese punto de vista, hay que tener en cuenta algunas variables que influyen en la posibilidad de gestionar aspectos de la cultura organizacional. Pettigrew (1996) muestra siete aspectos que tornan difícil la administración de la cultura organizacional:

Los niveles: el hecho de que la cultura exista en diferentes niveles en la organización, desde aspectos profundos como las creencias y los presupuestos con los cuales actúan las personas, hasta los aspectos que tienen que ver con la estructura de la organización.

La infiltración: tiene que ver con el hecho de que la cultura no es solo profunda sino extensa. Se evidencian no solo las relaciones que tienen las personas y los productos de la organización, sino también la misión, los mecanismos de selección, socialización y las recompensas obtenidas.

Lo implícito: está relacionado con el hecho de que mucho de la cultura está "dado por hecho", es decir, prevalece en muchos aspectos la noción de que "aquí siempre se ha hecho así" y tiene que ver con los posicionamientos personales frente a la posibilidad de cambio.

Lo impreso: está relacionado con la historia de la organización y los aspectos que median las percepciones según la socialización que han tenido las personas. A este respecto, en la organización no se puede esconder la historia, ya que esta es de dominio público además de haberse construido diferentes versiones sobre todo aquellas coyunturales que tienen que ver con desarrollo de la organización y son base para juzgar el momento actual que atraviesa la organización.

Lo político: tiene que ver con la cultura y la distribución de poder en la organización. Se plantea la existencia de grupos que pueden no estar de acuerdo con los cambios o resistirse a ciertas situaciones. Este es un desafío que implica la noción que se tiene de la forma como se gestiona y el grado de participación

otorgado a los trabajadores, no solo en la descripción de sus funciones sino también en la autonomía y flexibilidad que puedan hallar en su trabajo.

La pluralidad: la coexistencia de diferentes manifestaciones de la cultura organizacional a través de la existencia de subgrupos con valores y creencias propios, con posicionamientos políticos y con formas de influir en las decisiones.

La interdependencia: el hecho que la cultura esté interconectada con la política, con la estructura, los sistemas, las personas y las prioridades de la organización. Desde aquí se comprende el llamado a considerar la complejidad y especificidad de las organizaciones en el desarrollo de su gestión (Aktouf, 2002).

Cultura organizacional: posibilidades para los psicólogos y las organizaciones

Evidenciando cómo hay un pasaje de lo epistemológico a lo conceptual, de lo conceptual a la investigación y cómo la investigación, también se ha nutrido de diferentes disciplinas y el concepto original de cultura organizacional no permanece intacto, sino que se ha recreado y reconsiderado en el contexto particular de las organizaciones, vale preguntarse de parte de los profesionales de las organizaciones, los profesionales de gestión humana y particularmente los psicólogos cómo pueden hacer uso de elementos de compresión cultural en las organizaciones para todos los elementos que ayudarían a su desarrollo.

Si bien las organizaciones son concebidas usualmente desde un orden estructural, siempre existe una potencialidad de movilización por parte de las personas y eso es reconocido, tanto en el construccionismo social, como en otras apuestas conceptuales.

Es importante tener en cuenta esto, porque no es la consideración alrededor de una subordinación absoluta a la estructura de las organizaciones sino que, como lo plantea Spink (2000), las realidades son recreadas constantemente por las personas y es en el cotidiano donde estas realidades de control, poder y subordinación tienen real asidero en las prácticas cotidianas del conjunto de trabajadores.

Por esta razón, cuestionarse acerca del rol que adquiere el profesional de la psicología en las organizaciones y por los diferentes papeles que podría asumir: el psicólogo como profesional instrumental operativo, como estratega, si es

movilizador, si se convierte en muchos casos, en un administrador o si es un gestor-gestionador.

La metáfora dramatúrgica de Goffman (1992) sirve como elemento o telón de fondo interesante para evidenciar cómo de alguna forma, los psicólogos son obligados, o se ven obligados –también por posicionamiento– se ubican en una posición un poco instrumental, un poco operativa que en una posición de un orden más estratégico.

Esto, sin ánimo de plantear que hay una mejor forma de ser en las organizaciones, sino con un ánimo de plantear que efectivamente las construcciones que hay alrededor de las organizaciones le permiten un lugar al psicólogo pero también reconociendo que el psicólogo tiene la posibilidad de darse un lugar desde una perspectiva un poco más amplia, no solamente de respuesta desde modelos conductistas, sino también una posición un poco más estratégica abordando temáticas, usualmente visibilizadas en la mayoría de la literatura especializada en organizaciones como el poder, el conflicto, el bienestar, el sufrimiento, los contratos psicológicos, entre otros.

Por otro lado, Chanlat (citado por Mendoza y Luna, 1998), argumenta que lo que hay hasta el momento en las organizaciones es la etnología y de lo que se trata es de organizar su etnología. Este planteamiento va muy bien de mano con lo que Aktouf (2002) manifestaba del *management* comparativo o la gestión comparativa, en donde la etnología lo que planteaba era una comparación entre los factores culturales de diferentes grupos y observar las diferencias y similitudes para poder tener un aprendizaje.

Al plantear que hay una etnología entre las organizaciones o entre las formas de gestión en las organizaciones en diferentes espacios del mundo, de lo que se trataría, entonces, es llegar a etnografía, es decir, a una compresión desde la organización misma. En ese sentido, Mendoza y Luna (1998), argumentan que de lo que se trata es de "cerrar la pinza de las microverdades a comprobar las microcertezas, a teorizar" (p. 30).

Esto llama la atención sobre la aplicación acrítica y rápida que en muchas ocasiones se plantean las organizaciones de ciertos modelos de gestión, sin previa indagación acerca de cuáles serían los factores culturales que podrían afectar su desarrollo o que, incluso, permitir el éxito de la aplicación de este tipo de tecnologías de gestión.

La investigación alrededor de elementos de orden cultural en las organizaciones permitiría abrir un poco más el panorama, llegar un poco más a esa microcerteza y eso exigiría cierto nivel de preparación de los profesionales, no solamente en el conocimiento de teorías organizacionales, teorías administrativas, teorías de las formas de relación humana, las teorías acerca de la psicología, de las personas en las organizaciones, sino también reconocer la importancia de la investigación, de la indagación y de la documentación permanente sobre las formas como se movilizan los aspectos en las organizaciones.

Eso plantearía en otro lugar al psicólogo, no solamente al psicólogo de una relación solitaria y de comprensión única de la organización. También plantearía la posibilidad de comprender al psicólogo como alguien que apoya un proceso propio de la organización. Es pertinente plantear algunas reflexiones acerca de la cultura organizacional como un elemento de análisis al interior de las organizaciones y es que si bien en algún momento particular se planteó la temática cultura organizacional como el elemento culmen, como el elemento fundamental para poder dar respuesta de la forma efectiva en que podría ser llevada a cabo la gestión en las organizaciones, también existen autores que plantean una versión distinta de cuáles son las potencialidades del estudio de estas formas de organización.

Sin embargo, pese a las potencialidades del uso del conocimiento para el desarrollo de las organizaciones y de paso de las personas, Aktouf (2002) llama la atención acerca de que el movimiento de la cultura organizacional (que comprende un aspecto participativo innegable) no termina ni con la alienación, ni con la dominación social, sino que simplemente renueva las formas. Esto desde una perspectiva racional de la cultura de la organización, no implica necesariamente una intencionalidad de eludir el poder y el control que subyacen a ciertos modos particulares de gestión en las organizaciones.

Podría ser considerado que de acuerdo con la visión que tengan las personas que deciden en la organización, también se renueven formas de control y dominación en las organizaciones. Sin embrago, hay que reconocer que la dominación no solamente se da de forma descendente, es decir, de la alta jerarquía al resto de trabajadores, sino que también en el cotidiano los trabajadores generan formas de resistencia y ciertas formas de dominación alrededor de aspectos fundamentales como los recursos y la información (Petit, 1984).

Por otro lado, es pertinente considerar la necesidad de seguir investigando mucho más las organizaciones en el contexto local de producción de aspectos culturales

cómo la complejidad empieza a emerger como un aspecto fundamental en la comprensión de aspectos organizacionales.

Se reconoce que el ser humano es un ser complejo que tiene múltiples formas de comprender el mundo, que las relaciones que establece no son relaciones de simplicidad (como en ocasiones la ciencia y la investigación pretenden colocarlo o tienen que colocarlo en función de sus imposibilidades de analizar las interconexiones de distintas variables) pero sí el planteamiento de un pensamiento más complejo, de observar variables mucho más amplias de avanzar del reduccionismo que ha sido clásico en los estudios de las organizaciones y que plantearían entonces las necesidad de un pensamiento complejo, frente a un fenómeno complejo en un ambiente complejo como es en el que se mueven las organizaciones actualmente.

También, como parte de las reflexiones, es importante plantearse en esta lógica de la complejidad no solamente la cultura organizacional como un factor netamente aislado de los otros factores organizacionales, sino también la intersección que tiene este aspecto con otros conceptos relevantes en la relación persona-trabajo-organización y las condiciones concretas en la organización.

Por ejemplo, la forma como se establecen contratos psicológicos, la forma como se crean diferentes subculturas en la organización, la forma como se genera placer o displacer en el trabajo, la forma como las personas pueden llegar a ser menos efectivas en la realización de su actividad, la forma como es considerada a las personas en las organizaciones y otro concepto de conjuntos relevantes en esta relación persona-trabajo-organización.

Siguiendo esta línea de pensamiento, Méndez (2006) plantea que la gestión de la cultura implica incidir metódicamente sobre los indicadores de las acciones que determinan la forma y los contenidos que permiten la construcción o transformación de las representaciones mentales relacionadas con los valores, normas, prácticas y saberes que constituyen los referentes a partir de los cuales los empleados ejecutan sus roles organizacionales.

Plantear una gestión de aspectos de orden cultural implicaría la consideración de que se gestione la cultura en su totalidad. No que se gestionen aspectos como los valores, sino que se movilicen aspectos que tienen que ver con lo evidente, lo consciente, lo que está explícito y que a través de los factores explícitos como la estructura de la organización, la movilización de los aspectos culturales de la organización, la movilización de aspectos propios del lenguaje y que podrían

mediarse a través de elementos comunicativos, podrían incidir en las formas de representación mental, los valores, las prácticas y las formas de consideración que tienen los individuos. Esto, sin llegar a pensar que es posible controlarlo todo y que es posible gestionar o movilizar absolutamente todos los aspectos simbólicos.

Adquieren importancia las personas que toman decisiones en las organizaciones porque hasta cierto punto, si bien la literatura usualmente reconoce el papel de los líderes en las organizaciones, no solamente son los líderes, sino aquellos que toman decisiones, aquellos que inciden sobre el trabajo de otros y en ese sentido, la intersección con la lógica del poder y autoridad, también adquiere importancia en la forma en que podría movilizarse ciertos aspectos en la organización.

Pero también hay una reflexión de orden ético en el momento de plantearse una gestión de elementos culturales en una organización, hay que revisar de fondo si lo que se quiere es una manipulación de los individuos para lograr unos fines concretos o si lo que media en este caso es la noción de persona (Rentería, 2009), sobre todo, la noción de organización y de sociedad que se quiere plantear.

En este sentido, los discursos de responsabilidad social en las organizaciones requerirían un factor fundamental en la forma como se gestiona actualmente en las organizaciones, sin dejar de lado que existen teorías organizacionales postmodernas en las cuales el control y la sumisión al poder no se hacen vía burocracia, sino a través de la seducción y otros mecanismos que atacan mucho más la subjetividad de las personas (Sisto, 2004).

En conclusión, ahondar sobre los aspectos de la cultura organizacional implicaría una dimensión de complejización de la comprensión de las organizaciones, probablemente, de partir de aspectos concretos del cotidiano pero también darles lugar a los elementos de orden discursivo y comprender cómo epistemológicamente los factores de orden cultural en las organizaciones implican una noción particular de hombre, una noción particular de persona que está mediando la forma como se comprende las formas de gestión en las organizaciones.

Bibliografía

– ACOSTA, C. (2009). Como administrar la cultura organizacional. En: M.C. Aguilar y E. Rentería (Comp.) *Psicología del trabajo y las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*, 297-308. Colombia: Editorial Universidad Santo Tomás y Editorial Universidad del Valle.

- AKTOUF, O. (2002) El simbolismo y la cultura de la empresa. Abusos conceptuales sobre las lecciones de campo. AD-MINISTER, *Revista de la escuela de administración*, (1), 65-91.
- _____ (1998). *La administración entre tradición y renovación*. 2da edición. Cali: Universidad del Valle.
- ALVESSON, M. (1993). *Cultural perspectives on organizations*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- BERGER, B. (1995). *An essay on culture: symbolic structure and social structure*. Los Ángeles: University of California Press.
- BURRELL, G. y MORGAN, G. (1978). Sociological paradigms and organizational analysis. *Elements of the sociology of corporate life*. United Kingdom: Ashgate
- DANIŞMAN, A. (2010). Good intentions and failed implementations: understanding culture-based resistance to organizational change. *European journal of work and Organizational psychology*, 19 (2), 200–220. DOI: 10.1080/13594320902850541
- FERNÁNDEZ, J. (2002). Cultura de la organización y centro educativo. *Tesis doctoral*, Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- FLEURY, M. (1996) O desvendar a cultura de uma organização? Uma discussão mercadológica. En: M. T. Fleury y R.M. Fischer (coord.). *Cultura e Poder nas organizações*. São Paulo: editora Atlas S.A.
- GARCÍA, C. (2009) La cultura organizacional como una tecnología de control gerencial. En: M.C Aguilar. y E. Renteria. (orgs). P*sicología del trabajo y las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*, 275-296. Bogotá: Editorial Universidad Santo Tomás y Editorial Universidad del Valle.
- GOFFMAN, E. (1992). *A representação do eu na vida cotidiana*. Petropolis: Vozes
- MENDOZA, R. y LUNA, A. (1998). *La cultura de las organizaciones. Acerca de la utilidad de las perspectivas de corto alcance*. Ponencia presentada en el comité de investigación sobre sociología de las organizaciones en el marco del XIV Congreso mundial de sociología, celebrado en Montreal, Canadá durante la sesión del 3 de Agosto de 1998.
- MORGAN, G. (1980). Paradigms, metaphors, and puzzles solving in organization theory. *Administrative science quarterly*, 25 (4), 605-622.
- MARDONES. J. (2001). *Filosofía de las ciencias humanas y sociales: materiales para una fundamentación científica*. Barcelona: Anthropos Editorial.

- MÉNDEZ, C. (2006). *Transformación cultural en las organizaciones. Un modelo para la gestión del cambio*. Bogotá: editorial Limusa y editorial Universidad del Rosario.
- MORGAN, G. (1998) *Images of organization. The executive edition*. United States of America: Barret-Koehler Publishers y Sage publications.
- _____ (1980). Metaphors, and puzzle solving in organization theory. *Administrative science quarterly*, 25 (4), 605-622.
- PETTIGREW, A. (1996). A cultura das organizações é administrável? En: M.T. Fleury y R. M. Fischer. (Coord). *Cultura e poder nas organizações* (2 ed.). Brasil: Atlas.
- PETIT, F. (1984) La organización y sus niveles. En: F. Petit. *Psicosociología de las organizaciones*, 19-40. Barcelona: Editorial Herder S.A.
- RENTERÍA, E. (2009). De recursos humanos a la psicología organizacional y del trabajo: reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. En: M.C Aguilar. y E. Rentería. (orgs). *Psicología del trabajo y las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*, 25-51. Bogotá: Editorial Universidad Santo Tomás y Editorial Universidad del Valle.
- RENTERÍA, E. y CARVAJAL, B. (2006). Abordaje psicosocial de la diversidad y papel de formas organizativas en la estructuración de contextos organizacionales instituidos. *Psicología desde el Caribe*, (17), 149-175.
- RODRÍGUEZ, A. (comp.). (2004). *Pensar la cultura. Los nuevos retos de la historia cultural*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- SCHEIN, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo.* Barcelona: Editorial Plaza y Janes S.A.
- SISTO, V. (2004) Teoría(s) organizacional(es) posmoderna(s) y la ges(tac)ión del sujeto posmoderno. *Tesis doctoral*, Universidad de Barcelona.
- SPINK, M. (2000). *Práticas discursivas e produção de sentido no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*, 2ª edição. São Paulo: Cortez Editora.
- VÁSQUEZ, M. (2008) Claves para una relectura de la cultura organizativa desde los paradigmas sociológicas. *Espacio Abierto*, 17 (1), 27-52.

Cuarta parte

Aproximaciones a la relación psicología-salud-trabajo

Clínicas del trabajo: un estado de la cuestión

María Alejandra Melo y Johnny Orejuela
Universidad de San Buenaventura

El presente escrito es una aproximación al estado actual de las investigaciones relacionadas con el placer y el sufrimiento en el trabajo y en él se pretende explicar la significativa participación de los aspectos laborales en la formación identitaria de los sujetos como variante de la relación trabajo-subjetividad, y si bien el trabajo puede ser una fuente de realización personal, también lo sería de malestar y sufrimiento subjetivos.

Para lograr su cometido, este documento se centrará en dos aspectos fundamentales a la hora de exponer la información encontrada. En un principio, el análisis versará acerca de las contribuciones teóricas y los principales autores que exploraron la relación sujeto-trabajo y las incidencias que esta dualidad conlleva. Se hará un recorrido por los diversos marcos teóricos que tratan del placer y el sufrimiento en el trabajo y se expondrán algunas de las investigaciones –aplicadas a poblaciones profesionales específicas– que se han efectuado alrededor de este tema, dando cuenta así de las tendencias investigativas, los resultados obtenidos y las conclusiones a las cuales se llegaron.

Las clínicas del trabajo y sus diversos abordajes: psicodinámica del trabajo, clínica de la actividad, sociología clínica y ergología

El mundo del trabajo y su incidencia en la salud física y mental de los trabajadores han alentado a diversos investigadores –en su mayoría brasileros y franceses– a

llevar a cabo numerosos estudios acerca de la psicodinámica del trabajo y su relación con los sujetos. Por tal razón, la mayoría de los textos académicos e investigativos examinados durante la recolección de información están escritos en portugués y son aplicados a poblaciones diferentes de la nuestra (colombiana), lo cual pone en evidencia los escasos aportes de autores de habla hispana en la construcción de esta perspectiva y el poco desarrollo de investigaciones empíricas en este campo.

Las clínicas del trabajo –y en particular la psicodinámica del trabajo– son perspectivas clínico-teóricas relativamente recientes, nacidas en Francia y difundidas ampliamente en Brasil. Desde su origen han mostrado un marcado dinamismo y experimentado varios ajustes a lo largo de su historia. A este respecto Mendes, A. (2010) señala:

> *El análisis longitudinal de la historia de la construcción teórica de la psicodinámica del trabajo señala tres etapas distintas marcadas por la ampliación y reformulación de conceptos y por la integración de nuevas vertientes conceptuales. La primera, se despliega en la década de 1980 que se ve envuelta por el estudio del sufrimiento psíquico, su génesis y transformaciones, esto derivado de la confrontación entre el psiquismo del trabajador y la organización del trabajo. En esta etapa las investigaciones se basaban en la dinámica del sufrimiento y en las estrategias defensivas que ese sufrimiento generaba. La segunda etapa, ocurrida en mediados de los noventa, se direccionó a abordar los estudios del placer y de los mecanismos utilizados por los trabajadores para tornar el trabajo saludable y se inicia la construcción del concepto de dinámica del reconocimiento. Y la tercera, iniciada a finales de los noventa, explora los procesos subjetivos y las patologías sociopsíquicas como profundización de los procesos relacionados con la salud de los trabajadores* (p. 30).

Durante el recorrido mencionado en la cita anterior, la contribución y participación de los investigadores brasileros son en extremo relevantes en relación con los avances teóricos de entonces. Estas constataciones obtenidas entre 1998 y 2007 dieron lugar a concentrar los resultados en diferentes núcleos temáticos: caracterización de vivencias de placer y sufrimiento psíquico en el trabajo, factores propiciadores de vivencias de sufrimiento y de placer en el trabajo, modos de enfrentamiento del sufrimiento e interfaces de la psicodinámica con otras corrientes teóricas (Mendes, A. 2010).

Las clínicas del trabajo, entendidas como los estudios acerca del malestar y los sufrimientos derivados del trabajo, los síntomas que conllevan y las formas de intervenirlos, pueden ser muy variadas ya que están en función de las perspectivas y concepciones alrededor de los conceptos de trabajo y subjetividad. Actualmente,

es un desafío para el analista comprender los efectos de las condiciones del trabajo actual y su organización sobre la subjetividad y la salud de los empleados, reto directamente relacionado con la capacidad de develar las consecuencias del principio de realidad descrito por Freud que impone el trabajo; esto es, la adaptación del aparato psíquico a las imposiciones y restricciones de la realidad externa y social, en este caso sociolaboral (Bendassolli, P. y Soboll, L., 2011).

La psicopatología del trabajo es uno de los múltiples campos que se derivan de la relación sujeto-trabajo y es abordado por las clínicas del trabajo, emprendimiento caracterizado por dos aspectos. El primero, considera que el trabajo no es positivo, ni lugar de creación de la identidad del sujeto, ni mucho menos de su desenvolvimiento; por el contrario, es un lugar de pérdida que le resulta caótico y extremadamente dramático al sujeto. Esto es aquello que se denomina "dimensión negativa del trabajo" (Clot, Y., 2009. p. 14), que delata profesionales sobrecargados, nerviosos y profundamente heridos por las condiciones de trabajo. Cabe aclarar que clínica del trabajo no es un área equiparable a la ergonomía o a la psicología cognitiva del trabajo, pues la primera se dirige específicamente a reconocer las estrategias que usan los trabajadores para sobrellevar sus situaciones insoportables.

El segundo aspecto está relacionado con una noción categórica: el resentimiento (Clot. Y., 2009). Este se da, primordialmente, porque el trabajador se identifica con su jefe y desea estar en su lugar, pero al mismo tiempo él es transparente para su jefe. Ante la imposibilidad de hacer esa alineación entre su jefe y él, este último se llena de ira hacia sí mismo y hacia su empleador abriendo de esta manera el camino para que esa ira se torne en resentimiento y este en dolencia mental. Es esta, entonces, una psicopatología que se ocupa del cuerpo, avanza hasta las cuestiones de la salud mental y se introduce en el análisis del drama del ser humano en el trabajo.

La psicodinámica del trabajo es una disciplina clínico-teórica cuyo método de investigación está determinado por el contexto y las situaciones vivenciadas por los trabajadores. El psicoanálisis –punto de vista desde cual se desarrolla parte de la psicodinámica del trabajo– despliega su investigación alrededor de la subjetividad y la visualiza como un instrumento de conocimiento que articula teoría y clínica. El método de investigación del psicoanálisis se basa en acoplar los fragmentos de las narraciones de los sujetos (en este caso los trabajadores) que en principio son de asociación libre y su sentido se materializará tiempo después. Esa construcción de sentido se da en relación con el otro y en esta vía el método psicoanalítico dispensa un andamiaje de articulaciones significantes

que favorece la manifestación de efectos subjetivos e intersubjetivos de los modos de dominación en los discursos dominantes en los sujetos, promoviendo así el desamparo y la pérdida de pertenencia del discurso en ellos (Rosa, 2002).

Para Dejours (1999), la memoria se compone de acontecimientos que se pueden resignificar y crear en espacios de comprensión. Por ello, la clínica del trabajo propone la escucha como un método efectivo a la hora de indagar la relación sujeto-trabajo, vínculo que implica habitar un espacio entre dos en donde el silencio puede ser interpretado como una modalidad de sentido y una manifestación de malestar. Según las concepciones de Dejours (1995), la clínica del trabajo permite la construcción de una visión clínica de los procesos de subjetivación relacionados con el trabajo a partir del concepto de *trabajo real* y de la posición del sujeto como *sujeto de deseo* y su articulación con las condiciones organizacionales en las que se encuentra, lo cual da lugar a las estrategias defensivas individuales y colectivas construidas para la mediación y el enfrentamiento de ese sufrimiento.

De acuerdo con Dejours (1993), la organización del trabajo se comprende en dos dimensiones: la división del trabajo (forma como son concebidas y prescritas las tareas y su modo operativo) y la división de los hombres (modo como las tareas son definidas, divididas y distribuidas entre los trabajadores, cómo son fiscalizadas controladas y direccionadas y la relación del orden jerárquico). Esto comporta que lo real del trabajo se manifiesta afectivamente mediante el sujeto, bien sea por medio del sufrimiento provocado por la sensación de fracaso y el entorpecimiento de la construcción de su identidad o por el placer que le produce la movilización de su inteligencia, el reconocimiento y su capacidad de hacer bien sus actividades.

Las organizaciones pueden ser entendidas por medio de las relaciones intersubjetivas. Por tal razón, categorías psicoanalíticas como la articulación del deseo, la proyección, la identificación, el imaginario y la represión son esenciales en la escucha del sujeto para entender la organización por medio de su narración. En este proceso de escucha, uno de los factores más importantes es identificar aquello que no es visible en el discurso del sujeto. La clínica del trabajo propone en este sentido, adentrarse en sus palabras e identificar lo que el sujeto siente pero que no ha reconocido o no quiere hacerlo o no puede decir. Solo así se comprenderá el drama del sufrimiento del otro.

Lo cotidiano del trabajo ocupa gran parte de la vida de las personas y los lazos de sentido de pertenencia grupal que referencian la identidad, también se en-

cuentran en el trabajo. Sin duda alguna, es un ámbito fundamental que participa en la construcción del sujeto y se ve permeado por otros espacios en los que se desenvuelve. El sufrimiento emerge del fracaso, de la percepción de dominación que el empleado siente respecto de su empleador y del sentimiento de limitada libertad a la hora de desenvolverse en los procesos laborales. El aumento del ritmo del trabajo (intensificación) constituye una forma de defensa del sujeto frente a la angustia que le genera su incapacidad de someterse a los límites impuestos. El sufrimiento proviene de la repetición continua, de la rutina y del rechazo a la dominación. Por ello, las estrategias colectivas de defensa constituyen una forma específica de cooperación entre los trabajadores y funcionan como un escudo psicológico que incrementa la tolerancia al sufrimiento en el ambiente profesional, consiente la alienación y la refuerza (Dejours, 1993).

Dejours (2007), plantea que "[…] la psicodinámica del trabajo sitúa el trabajo como una actividad central en la vida humana y con gran importancia para el fortalecimiento de la identidad" (p. 3). De acuerdo con este autor, el trabajo nunca es neutral: siempre proporciona una experiencia en la que el sujeto se enfrenta a lo inesperado y pone ante sí una experiencia afectiva que si bien en principio es de sufrimiento, puede ser transformada en placer a través de la movilización de lo subjetivo, cuando negocia las reglas de la organización del trabajo, supera los obstáculos y logra su tarea. Por otro lado, si el sujeto es incapaz de resolver los problemas, seguirá vivenciando una experiencia de fracaso que al extenderse afectará su identidad y conducirá a la enfermedad. Sin embargo, para Dejours (2007) "el sufrimiento no siempre lleva a la enfermedad; también puede ser transformado y actuar como mediador para la salud" (p. 3). Esto, sobre la base de entender el sufrimiento como aquel estado de extremo malestar en el que se ve envuelto el trabajador al ser influenciado negativamente por diferentes factores de su contexto laboral que le generan inconformidad.

Dejours (1999) deja de enfocarse en las enfermedades mentales para investigar el sufrimiento y las defensas contra el sufrimiento y dirigir la mirada más allá de la enfermedad mental descompensada. Desde este punto de vista, la concepción de "normalidad" como suma de acciones y reacciones, se pone en tensión y es concebida como profundamente intencional, un equilibrio frágil entre sufrimiento y defensa contra él.

La vivencia de sufrimiento suele estar caracterizada por sentimientos como el miedo, la insatisfacción, la inseguridad, el alejamiento, la desorientación, la impotencia frente a las incertezas, la vulnerabilidad, la frustración, la inquietud, la angustia, la depresión, la tristeza, el desgaste físico y emocional, la desva-

lorización, la culpa, la rabia o tensión dentro del contexto laboral. A su vez, la presencia de placer está acompañada por sentimientos de reconocimiento, identificación, orgullo por la tarea efectuada, realización, libertad y colaboración entre iguales.

Lo que revelan las investigaciones de los últimos cinco años es que un estado positivo de salud psíquica no está libre de sufrimiento sino que, por el contrario, los trabajadores encuentran la manera de transformar la génesis de esos conflictos y situaciones en experiencias de placer (Mendes, 2004).

La psicodinámica del trabajo procura develar las vivencias intersubjetivas de los trabajadores en relación con la organización del trabajo para acceder a estrategias de defensa que les permiten alejar la inminencia del sufrimiento y su relación dinámica con el trabajo (Dejours, 2004). En ese asunto el proceso de reflexión pasa por la movilización de la capacidad de análisis de los sujetos y de sus relaciones con la organización, en este sentido se posibilita la transformación de las fuentes generadoras de malestar para la reapropiación de las condiciones del sujeto en el trabajo y se convierten en experiencias de placer.

En *Psicodinámica del trabajo y vínculo social,* Dejours (2000) plantea la necesidad de reconocer que "los vínculos sociales en el trabajo no son neutros o igualitarios; están atravesados por relaciones de desigualdad entre los sujetos, o más exactamente por relaciones de dominación" (p. 5). De esta manera, introducimos otra dimensión de análisis a la relación sujeto-trabajo en las clínicas del trabajo y es la psicodinámica del reconocimiento propuesta por Gernet (2010), concepto que constituye la esencia de la relación entre salud mental y trabajo. Esta autora explica que la construcción de la salud se apoya en los procesos intersubjetivos –entendidos como la posibilidad de intercambio de perspectivas– y apunta a la construcción social en un mundo compartido. Se apoya en particular en las estrategias defensivas (aquellas que tienen por objeto reducir el riesgo de una ataque y disminuir el impacto negativo) que permiten al sujeto mantener una relación intensa y estructurante de identidad con la realidad a través del trabajo.

Dejours (2004) advierte que el no reconocimiento –tan verbalizado por el trabajador– no es considerado con la debida seriedad y ocupa una posición periférica en las discusiones sobre gestión. Su estudio, por lo tanto, es fundamental para identificar cuánta importancia tiene en el malestar de los trabajadores en nuestro contexto. La transformación del sufrimiento en placer se torna posible gracias a la interpretación del significado de la tarea; el reconocimiento del trabajo participa en la realización del campo laboral y social. "Esa dinámica permite

entender de forma particular cómo, gracias al trabajo, algunos individuos consolidan la propia identidad y conjuran –a veces para toda la vida– el riesgo de la enfermedad mental" (Gernet, 2010. p.61).

La confrontación con la realidad del trabajo moviliza la personalidad del sujeto, lo cual habla a favor del encuentro entre el individuo (portador de un deseo y una historia) y un contexto laboral que establece demandas específicas. Trabajar entraña un contacto con otros sujetos con quienes se compite y colabora para alcanzar el objetivo de producción. La confrontación de los trabajadores, su historia particular y los deseos y necesidades no reconocidas por la organización, pueden generar alteraciones en su percepción o en su experiencia, de suerte que se sienten ajenos a la situación como si fueran simples espectadores.

La mayoría de los individuos no consigue construir su identidad y necesita del otro para hacerlo. En ese sentido, el compromiso del trabajo puede ser un mediador para edificar la identidad; quien es reconocido por su contribución a una organización puede, eventualmente, agregar ese reconocimiento al registro de su identidad. "Mediante el reconocimiento, trabajar no es solamente producir bienes o servicios; es también transformarse a sí mismo" (Dejours, 1993. p. 16).

En los últimos años, profesionales de diferentes áreas han mostrado interés en todo lo relacionado con las clínicas del trabajo (psicodinámica del trabajo, clínica de la actividad, sociología clínica, etc.). Una de esas áreas es la psiquiatría, enfrentada comúnmente a cuestiones clínicas de difícil solución en el ambiente laboral, trabajo en el cual han participado clínicos, médicos del trabajo y psicólogos. En Brasil, estos últimos son los mejor formados en clínicas del trabajo –especialmente en psicodinámica del trabajo– tal como lo indica Ana Magnolia Mendes en el trabajo que da apertura a este volumen.

Según Dejours (2010), en relación con la participación de la psiquiatría en las investigaciones alrededor del trabajo es preciso delimitar las diferencias entre la clínica, la práctica y la teoría:

> *La teoría procura establecer la relación entre los modelos de la dolencia mental y del funcionamiento psíquico y las respuestas que los profesionales se esfuerzan en dar a las preguntar reveladas por la clínica. Por su parte, la clínica es esencialmente clásica y es una clínica que evoluciona. La clínica del trabajo sigue un ritmo elevado de transformaciones que van de la mano con las mudanzas de la organización del trabajo y con las modalidades de administración de las empresas. La práctica usa conceptos y teorías, pues solo las teorías no son capaces de indicar la práctica adecuada para una situación clínica determinada* (p. 139).

La práctica en la clínica del trabajo pasa hoy por un momento turbulento, pues la psiquiatría siempre cimentó sus opciones prácticas en la filosofía y la biología. Sin embargo, el hecho de que la clínica del trabajo se base en lo cotidianamente profesional que pasa por la vida de los sujetos, le depara situaciones que le exigen niveles de reflexión y fundamentación más amplios. Es decir, a pesar de que se intentó psicopatologizar el trabajo y las consecuencias que traía para el sujeto el malestar generado por él, era necesario que el término se expandiera a otras áreas como la psicología y la ergonomía. Esto permitió referirse a la psicodinámica y a la psicopatología del trabajo como dos conceptos que abarcan todos los ámbitos de un sujeto menoscabado por su incomodidad dentro del ambiente laboral. La interdisciplinariedad se abría campo de la mano con los conceptos, las teorías y las áreas que trataban acerca del trabajo: la ergonomía (Dessors y Laville, 1996), la medicina del trabajo (Asmt, 1994; Bartoli, 1999; Maranda 2006), la sociología del trabajo social y del género en el trabajo (Kergoat; 1984), la sociología de la ética (Pharo, 1996), la sociolingüística (Boutet, 1995) y la economía del trabajo (Tertre, 2002) (Dejours, 2010. p. 141).

La elaboración de nuevos conceptos para estudiar la relación trabajo-subjetividad-sufrimiento, dio lugar a una nueva perspectiva denominada psicodinámica del trabajo, que le asigna notable valor a la clínica de los efectos comprometedores entre el trabajo y la salud mental y al trabajo como constructor de la salud y la identidad. En la actualidad, la expansión de la psicodinámica y la psicopatología del trabajo ha fructificado en la construcción de numerosos centros clínicos en México, Brasil y Canadá.

El segundo de los abordajes es la clínica de la actividad, cuyo principal objetivo era elucidar las relaciones entre actividad y subjetividad en el contexto del trabajo. Su principal exponente es Yves Clot (2007; 2009), para quien el mundo del trabajo equivale a un conjunto de restricciones y contradicciones impuestas a los individuos, los cuales tienen la opción de superarlas en un proceso de desenvolvimiento. Para ello, el sujeto debe cobrar consciencia de sus defensas para lidiar con las angustias despertadas por las contradicciones y por sus propias divisiones internas. Clot (2007), define la actividad como algo direccionado por la conducta del individuo para satisfacción de otros. Por tal razón, el trabajo se constituye en punto de encuentro y faculta al sujeto para salir de sí mismo y reconocerse dentro de un colectivo. De esta manera, el sufrimiento en el trabajo emerge de una actividad bloqueada e impedida, esto es, de una amputación del derecho de actuar (Bendassolli, 2009); pero

también de una imposibilidad de hacer del trabajo una experiencia para salir de sí mismo (Clot, 2007).

La clínica de la actividad es una perspectiva de análisis fundamentada en la psicología histórico-cultural rusa de Vygoski y la ergonomía francesa. Así, esta perspectiva asume la relación trabajo-subjetividad en clave de actividad, esto es, de la inclusión de la subjetividad como la herramienta a la que recurre el trabajador para cerrar la brecha entre el trabajo prescito y el trabajo real, de forma tal que logre hacerle frente a lo real del trabajo. Para este enfoque, no hay trabajo humano sin la intervención estratégica de la subjetividad como mecanismo de ajuste para superar las contradicciones en el trabajo. Según Clot (2007), un concepto clave para comprender la intervención de la subjetividad en el trabajo es el de género profesional, que equivale a la noción de identidad profesional, aspecto fundamental para que el trabajador enfrente y supere las dificultades que impone el trabajo prescrito.

La sociología clínica es el tercero de los abordajes de las clínicas del trabajo. Su particularidad radica en el significado que los sujetos dan a su propia vida y de la cual son protagonistas. Su principal representante es Vincent Gaulejac, quien diferencia los teóricos de la sociología clínica y de la psicosociología, considera el análisis de los vínculos entre los determinantes sociales y psíquicos y el abordaje clínico como condiciones necesarias para una sociología crítica.

La sociología clínica entiende que "lo social posee dimensiones emocionales, afectivas e inconscientes y que lo individual se ve moldeado por la cultura, por las instituciones sociales y por las organizaciones" (Bendassolli, 2009. p. 71). Se trata, entonces, de trabajar con las relaciones entre lo social y lo psíquico, pues esto último es integrado como un elemento para ser comprendido a partir de lo social. Este abordaje concibe las organizaciones como fenómenos socialmente complejos y su punto de partida es el reconocimiento de un sujeto que se enfrasca en la búsqueda de significados en su trabajo y en su vínculo con la organización.

Los temas que acomete la sociología clínica son amplios y entre ellos se destacan: identificación organizacional (Pagés, 1987); enfermedades de excelencia (Aubert y Gaulejac, 2007); enfermedades de urgencia (Aubert y Roux-Dufort, 2004); las ideologías gerenciales (Gaulejac, 2005) y los efectos seductores del discurso estratégico (Enríquez, 1997b) (Bendassolli, 2009). También forman parte de su interés asuntos relacionados con patologías sociales como la humillación, la vergüenza y el resentimiento, efectos de un reconocimiento intersubjetivo recíproco impedido.

Esta perspectiva discierne el trabajo desde dos lugares: el primero, desde una visión más dinámica como formadora de identidad (Enríquez, 2000); y el segundo a partir de una dimensión discursiva que surge a medida que se intensifica el discurso gerencial; es decir, es esencialmente empresarial.

La sociología clínica se ha centrado en aquellos aspectos de los sujetos que jerárquicamente se ubican en un rango mayor (burócrata gerencial) al sujeto afectado (operadores) en su contexto laboral, que, en últimas, son forjadores de esta situación. La violencia es quizá uno de los factores más estudiados por la sociología clínica, pues si bien la violencia deja una marca indeleble en la historia, también se presenta –en diferentes modalidades– en las organizaciones, como lo demuestra la creciente presencia del acoso laboral o asedio moral en el trabajo. Soares (2010) nos presenta las fases más visibles de violencia relacionadas con el trabajo:

> *[…] estas tienen que ver con el aumento de las dolencias físicas y psíquicas en el sujeto, ocupantes de diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización extremadamente estresados, suicidios registrados todos los días, casos de depresión vinculados al trabajo y a todas las formas de sufrimiento que caracterizan a la organización del trabajo* (p. 164).

Es viable, entonces, afirmar que además de la violencia moral la agresión está relacionada con las injusticias organizacionales referidas a la gestión del desempeño. Esto lleva a cuestionar los procesos de interiorización de obligaciones y analizar el nivel de autocontrol que los sujetos están manejando.

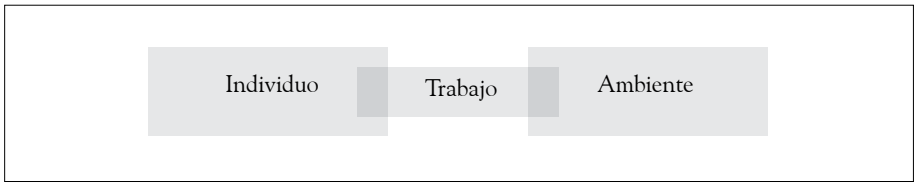
La sociología clínica apuesta por la movilización de la inteligencia y la creatividad del trabajador en los procesos organizacionales, comoquiera que podría transformar el sufrimiento en placer y ser un modo de liberar el sufrimiento por medio de la gestión de la afectividad. "Un individuo movilizado puede ser un guerrero, un jugador, un matador frio. Es necesario hacer uso de todas sus armas para ganar el juego, la guerra" (Soares, 2010. p. 169). El individuo persevera cada vez más en la organización haciéndola parte esencial de su existencia, se envuelve emocionalmente en ella y lucha por el objetivo general de la institución. La sociología clínica del trabajo comprende la violencia y no por ello la violencia tiene que ser extrema o espectacular. En este caso sería vista a partir de lo cotidiano, de las variables de su comportamiento y de las relaciones profesionales que genera en relación con los otros.

El psicoanálisis y la sociología crítica son el trasfondo de la sociología clínica desde la cual se ha venido trabajando la temática alrededor del trabajo y sus

repercusiones en la vida anímica del sujeto. A partir de esta perspectiva, se propone un método de escucha de los fenómenos organizacionales enfocados al entendimiento de los aspectos dinámicos que se integran al entendimiento de los procesos y comportamientos organizacionales. Según Soares (2010), "[…] el miedo al desamparo hace que el masoquismo se establezca como una forma de subjetividad, protegiendo al sujeto del temor a la soledad pero al mismo tiempo generando un sinnúmero de otros efectos perversos y neurotizantes en él" (p. 171). Un sujeto que constantemente vivencia conflictos y tiene un conocimiento muy limitado de sí mismo y un sujeto autónomo consciente de sí mismo asumen papeles muy diferentes dentro del mundo, pero ambos son producto de la modernidad. El primero de ellos se fragiliza y se convierte en una marioneta potencial de figuras que se buscan engrandecer. Termina por vivir situaciones paradójicas y el desamparo deviene una marca propia que le genera una sensación de estabilidad ilusoria, cuando el sujeto decide que quiere su libertad y pierde un momento de su objetivo inicial. Es en este momento cuando brota el malestar porque no encuentra los medios para hacer su propia construcción de identidad.

Por otra parte, la ergonomía de la actividad o ergología es, asimismo, un abordaje que dentro de las clínicas del trabajo interesadas en investigar la relación entre los trabajadores portadores de una subjetividad y el contexto de producción de bienes y servicios, analiza las condiciones presentes en esta interrelación y las estrategias operatorias individuales y colectivas que funcionan como mediación, para cumplir con las exigencias de las situaciones del trabajo reduciendo así la dimensión negativa del costo que este implica para los trabajadores. Busca transformar las situaciones de trabajo y atender las demandas de los trabajadores en la perspectiva de asegurar su salud y mejorar sus condiciones laborales. El individuo y el ambiente son las dimensiones analíticas transversales de la ergonomía de la actividad. El individuo constituye un segmento específico que compone la clase trabajadora, constituida por hombres y mujeres que comprometen su subjetividad (cogniciones y afectos) para ejecutar el trabajo y recibir una remuneración. El ambiente (físico y relacional) es un contexto de producción de bienes y servicios configurado por reglas formales e informales. Sin embargo, en medio de estas dos dimensiones se encuentra una más fundamental: el trabajo, caracterizado como una actividad humana basada en estrategias de mediación individual y colectiva por medio de las cuales los sujetos se integran con el ambiente y sus múltiples factores para buscar los medios de supervivencia. Estas tres dimensiones son interdependientes entre sí como se muestra en el siguiente esquema:

Gráfico 1



Tomado de: *Ergonomia da atividade*. Mario Cesar Ferreira (2010).

Desde la perspectiva de la ergología, cabe concluir que son tres las dimensiones que participan en el estudio de la relación sujeto-trabajo: física, afectiva y cognitiva. La primera, tiene que ver con la demanda física de los trabajadores. En el cuerpo se sienten las exigencias de la actividad y se posibilita la comprensión de sus representaciones construidas por ellos respecto de su trabajo. La mala postura, la distribución inadecuada de los elementos dispuestos para el trabajo y las altas exigencias del empleador, podrían ser algunos de los elementos que producen malestar en esta dimensión. La dimensión afectiva, por su parte, se plantea como las interrelaciones que se generan en el contexto de trabajo a raíz de la demanda de la labor y la dependencia respecto de otros para llevarla a cabo. La importancia de las relaciones socioprofesionales en el bienestar de los sujetos es muy amplia, pues alude a aspectos que interfieren no solo en el hacer sino también en el sentir recíproco. Finalmente, la dimensión cognitiva pone en juego la complejidad de las actividades cotidianas sujeto en función con la labor.

Tendencias investigativas alrededor del tema placer y sufrimiento en el trabajo

En los últimos quince años, investigadores brasileros y franceses se han interesado en la relación sujeto-trabajo respecto de las vivencias de placer y sufrimiento. Estos estudios ascienden a más de ciento diez y se despliegan en diferentes áreas ocupacionales como campos de verificación empírica de la psicodinámica del trabajo, inaugurada por Dejours en Francia y difundida ampliamente en Brasil por Ana Magnolia Mendes y otros investigadores.

Así, han sido abordados por investigadores de diferentes niveles: expertos (profesores investigadores) y en formación (magistrandos y doctorandos) de grupos de investigación y laboratorios de universidades de diferentes regiones del Brasil (centro-oeste, sur y nordeste) interesados en comprender mejor la relación trabajo-subjetividad desde las perspectiva psicodinámica del trabajo.

Múltiples grupos ocupacionales, tales como profesionales de la salud (Soares, E. y Merlo, A., 2010; Traesel, E. y Merlo, A., 2009; Kieling, J., 2010), trabajadores bancarios (Zulmira, E., 2010; Plut, S., 2004), gerentes (Almeida, L y merlo, A., 2008), operadores de *call centers* (Scolari, C., Da Costa, S y Mazilli, C., 2009), bomberos (Vercesi, C y Frutos, F., 2009), cirqueros (Leite, J., Batista, A., Paiva, D., Cardozo, F., Gomez, R., Barreto, S., 2010; Brasileiro, J. y Barbosa, K., 2010); grupos profesionales específicos, como docentes (De Freitas, L. y Facas, E., 2013; De Freitas, L., 2013; Cornejo, R., 2009; De Moraes, R., 2005; Timm, E., Mosquera, J. y Stobäus, C., 2010; Gradella, O., 2010), psicólogos (Costa da Silva y Merlo, A., 2007; Maciel, 2009; Guimares, D., 2006), pilotos y operadores de tráfico (Faca, E. 2009; Zulian, A. y De Lucca, S, 2010), y sectores privados (Matrajt, M., 2010; Costa da Silva y Merlo, A., 2007) y públicos (Canez, S., 2010), se han constituido en focos de análisis de los efectos deletéreos del trabajo contemporáneo, sus condiciones, sus formas de organización y su agenciamiento específico.

Respecto de las tendencias en relación con los grupos ocupacionales abordados, Mendes, A., Araujo, L. y Soares, F. (2014) nos indican que:

> *En los últimos años, diversas categorías profesionales estuvieron en el centro de las pesquisas en clínica del trabajo y de la acción, tanto la recomendada por Dejours como la desarrollada con ajustes y adaptaciones en el método en Brasil. Se destacan los estudios con guardias municipales (Baierle y Merlo, 2008; Castro y Merlo, 2011), trabajadores integrantes del área de la salud (Lancman, Ghirard, Castro y Tuacek 2009), bancarios enfermos por LER/Dort (Santos Junior, Mendes y Araujo, 2009), profesionales de enfermería (Traesel y Merlo, 2009, 2011), miembros del consejo (Castro, Toledo y Andery, 2010), educadores y cuidadores sociales (Bottega y Merlo, 2010; Lima, 2012), profesionales de gestión de personas de una organización pública (Gomes, Lima y Mendes, 2011), servidores públicos de los juzgados penales de la Corte de Justicia del Amazonas (García, 2011), mujeres trabajadoras (Martins y Mendes, 2012), oficiales de justicia (Merlo, Dornelles, Bottega y Trentini, 2012), servidores de la Unidad de Operaciones Aéreas del Detran-DF (Medeiros, 2012), profesionales de odontología de un servicio ambulatorio universitario (Ferreira, 2013), servidores de una agencia reguladora (Silva y Mendes, 2012) y taquígrafos parlamentarios brasileros (Mendes, Alves y França, 2012)* (p. 16).

Las investigaciones se han llevado a cabo apelando a métodos cuantitativos y cualitativos que permiten identificar el grado y calidad del placer o sufrimiento que el sujeto está padeciendo en su trabajo. Cabe resaltar que en esta vía prevalecen las investigaciones de corte cualitativo-interpretativo y la entrevista

semiestructurada y en profundidad de carácter individual o grupal como técnica privilegiada de recolección de información, y el análisis categorial de contenido de acuerdo con la metodología de L. Bardin (1977) como técnica de análisis. De igual manera, como diseño de investigación el estudio de caso en profundidad basado en la concepción psicoanalítica es el más usado. También son frecuentes las aproximaciones al modo investigación acción-participativa como forma de diseño experimental de campo, sobre todo en aquellos casos en que la investigación ha derivado del desarrollo de un dispositivo de intervención con algún colectivo de trabajo. En todo caso, cabe afirmar que las aproximaciones clínicas (yo-tú) se han privilegiado por encima de las aproximaciones técnicas (yo-él). Así por ejemplo, para investigar el área de la docencia investigadores brasileros utilizaron la observación participante para identificar la base de las representaciones sociales del placer y el dolor construidos por la muestra y los factores que causan los diferentes sentimientos, al tiempo que examinaron el uso de mecanismos de afrontamiento de la realidad cotidiana de la organización del trabajo (De Moraes, R, 2005).

Desde la perspectiva cuantitativa, se han optado los cuestionarios para evaluar los aspectos que influyen en la relación del sujeto con su contexto laboral y la intensidad de las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo. La escala de indicadores de placer y sufrimiento en el trabajo desarrollada y validada por Ana Magnolia Mendes en 1999 y el 2003 (Mendes y Araujo, 2012) aplicada de manera individual y colectiva, es asiduamente utilizada puesto que a partir de una escala Likert permite hacer un inventario de las vivencias de placer y sufrimiento y de la intensidad del malestar vivenciado en el trabajo.

Por su parte, los inventarios de riesgos de sufrimiento patogénico en el trabajo (IRSPT) (Mendes y Araujo, 2012), han sido desarrollados, validados y usados en la investigación comparativa y epidemiológica. A determinadas poblaciones se han aplicado, asimismo, pruebas psicométricas relacionadas con la escala ED-6 que permite medir el nivel de estrés laboral.

Desde la perspectiva cualitativa, Plut (2004) optó por aplicar el método ADL que se basa en las tres dimensiones del discurso del sujeto: palabra, actos del habla y relato, a los empleados bancarios con los cuales desarrolló su investigación doctoral. Con las tres dimensiones mencionadas, pretendió detectar el universo de significaciones ligadas a las experiencias de sufrimiento en el trabajo e investigó la especificidad de las defensas desplegadas para reducirlo.

Muchas de las investigaciones en este campo apelan a perspectivas interdisciplinares que integran la psicología, el psicoanálisis, la sociología, la antropología, la ergonomía y la medicina ocupacional (Perilleux, T. (2010) y solidarizan diferentes aspectos del propio campo de las clínicas del trabajo atrás descritas (Ferreira, M, 2010), lo cual permite un mejor desarrollo de la investigación a pesar de privilegiar lo teórico de la psicodinámica del trabajo por encima de las otras perspectivas. El psicoanálisis ha sido objeto de frecuente apelación en este campo y comprende tanto la visión freudiana (Mendes, 2002), como el enfoque lacaniano, este último máxime hoy en día cuando la noción de goce y los dispositivos clínicos son considerados potenciales contribuyentes a la ampliación de la perspectiva psicodinámica del trabajo (Merlo, A., Mendes, A. y De Moraes, 2013; Mendes, A. y Araujo, L. 2012; Mendes, A. Araujo, L. y Soares, F., 2014; Orejuela, J. 2014).

Los objetivos de estas investigaciones apuntan a analizar la relación entre el contexto de producción de las organizaciones y el placer y el sufrimiento experimentado en el trabajo, tanto por los jefes como por los subordinados.

Algunos estudios se centran en la experiencia de los profesionales que trabajan en empresas privadas y públicas. Indagan acerca de sus experiencias asociadas con el placer y el sufrimiento en su vida cotidiana, el significado atribuido al trabajo y las estrategias de defensa ante un sufrimiento que puede tornarse insoportable. Como objetivo central, buscan analizar desde la perspectiva de la psicodinámica del trabajo, la eficiencia de las formas de reconocimiento como aporte a la preservación de la salud mental, sobre la base de que al ser reconocida su labor, esas experiencias de sufrimiento pueden ser transformadas en placer y satisfacción. En general, estas investigaciones se dirigen a identificar en qué nivel los trabajadores viven experiencias de sufrimiento en el trabajo como modalidad del malestar, qué tipos de mecanismos están utilizando para transformar dichas experiencias de sufrimiento en placer, cuáles son los factores generadores de ambas situaciones y cómo se desarrollan en los diferentes tipos de profesiones.

Entre los resultados se pueden considerar los siguientes. En las investigaciones relacionadas con líderes religiosos que trabajan como directivos de colegios, se encontró que a pesar de las diferentes estructuras organizativas, las evaluaciones apuntan a similares, moderados y positivos procesos de producción en el contexto, que generan intensas experiencias de placer y experiencias de dolor moderadas. Las primeras están relacionadas con la posibilidad de trabajar en un marco de mayor autonomía, alinear el trabajo con los valores trascendentales, experimentar mayor sentido del trabajo y llevar a cabo una labor que implique

enérgicas relaciones de cooperación. Por su parte, el sufrimiento se relaciona con la diversidad de actividades y la excesiva carga de trabajo (intensificación), que exacerban lo real del trabajo, la falta de apoyo institucional y de reconocimiento y el hecho de rendir cuentas de los resultados sin importar las condiciones de trabajo.

Velloso, G. y Da Silva, A. (2010) se interesaron por los sujetos que laboran en aeronáutica y los resultados de sus trabajos señalan una análoga existencia del placer y el sufrimiento en esta población. El sufrimiento se relaciona con el gasto físico, cognitivo y emocional en comandantes, copilotos y asistentes de vuelo que revela discrepancias entre las actividades prescritas y el trabajo real. Las experiencias de sufrimiento, estrés, presión y agotamiento emocional, mostraron una mayor frecuencia en la muestra. Por otro lado, Costa Da Silva y Merlo, A. (2007), llevaron a cabo su investigación en relación con los psicólogos y descubrieron que la relación de los sujetos con su contexto laboral no conllevaba repercusiones en su salud mental; por el contrario, consideraban su un estilo de trabajo era dinámico y en él se desenvolvían con "pasión". Además, tenían el fuerte convencimiento de que su trabajo se encaminaba al desarrollo de todos en la organización. Según sus narraciones, los sujetos encontraban su trabajo digno de encomio y lo desarrollaban con total libertad, aunque en ocasiones se sintieran sobrecargados. Esta investigación corroboró que el trabajo también puede ser fuente de placer y emancipación.

En relación con las personas que laboran en el área de la salud, Toscano, J., Hernandez, L. y Salgado, M. (2010) concluyeron que una de las condiciones que genera malestar en este grupo es la restricción de tiempo y espacio para la discusión y las pocas oportunidades para la interacción debido a la intensidad del trabajo, lo que limita la expresión de las emociones que suscitan el trabajo, el reconocimiento y la visibilidad de las contribuciones por parte de la organización. También se observó que los trabajadores esperan un reconocimiento por parte del paciente, pero este es bloqueado por la distancia asociada con las nuevas exigencias la profesión.

En el ámbito de la docencia, los resultados registran la presencia de relaciones ambiguas en el proceso de trabajo de los docentes, quienes expresan sentimientos de placer y sufrimiento derivados de su práctica y evidencian las condiciones y la organización del trabajo como elementos que pueden potenciar estos sentimientos. Gradella (2010), quien llevó a cabo investigaciones en docentes universitarios, establece que alrededor de un tercio (29,6 %) presenta problemas de salud luego de entrar en la universidad. De estos, el 15,5 % está relacionado

con la organización del trabajo, el 5,6 % con las condiciones de trabajo y un 2,8 % con enfermedades concomitantes y la organización de trabajo. Los resultados muestran que la organización del trabajo en las universidades podría convertirse en un espacio de producción de efectos psicológicos negativos.

Scolari, C., Da Costa, S y Mazzilli, C. (2009), efectuaron una indagación similar a las mencionadas en relación con los *call centers* y hallaron una relación significativa entre estrés, calidad de vida y placer y sufrimiento en el trabajo. El placer no se relaciona todas las veces con la calidad de vida en el trabajo y el sufrimiento por su parte, contribuye al fracaso de las relaciones sociales que crea el sujeto con los demás. Todo ello implica que el estrés, el placer y el sufrimiento están directamente relacionados con los ámbitos de la vida de un sujeto y su contexto laboral.

En relación con los conceptos que orientan la psicodinámica del trabajo, se tiene que si bien esta perspectiva se apoya en determinados conceptos psicoanalíticos para desarrollar su comprensión de la relación trabajo-subjetividad-sufrimiento, del mismo modo se ha hecho a un arsenal de conceptos originales que hacen inteligible la relación sujeto-trabajo, entre los que se tienen placer, sufrimiento (creativo, patogénico y ético), estrategias de defensa, colectivo de trabajo, trabajo real y prescrito, real de trabajo y movilización subjetiva. Estos conceptos nucleares y otros más que estructuran el marco conceptual de la psicodinámica del trabajo en particular y de las clínicas del trabajo en general, pueden ser consultados en el *Dicionário crítico de gestao e psicodinámica do trabalho* editado por Vieira, F, Mendes, A y Merlo, A. (2013), un instrumento de trabajo intelectual muy útil quienes ingresan por primera vez en este campo y referencia ineludible para aquellos investigadores que requieran conocer cómo ha sido conceptualizada determinada categoría analítica.

La progresiva presencia de la investigación sobre placer y sufrimiento en el trabajo

Las investigaciones atrás referenciadas se han desarrollado en su mayoría en Brasil y desde el 2004 se presentan con mayor frecuencia en diversos congresos. Hasta la fecha, son cinco los que han girado en torno a temas relacionados con la psicología organizacional y del trabajo a través de mesas de trabajo y simposios sobre psicodinámica y clínicas del trabajo, consolidando así su naturaleza de conocimiento específico de la relación sujeto-trabajo y de la subjetividad en clave de sufrimiento y placer en el trabajo.

El primero de estos congresos se celebró del 21 al 24 de julio de 2004 en Salvador Bahía, Brasil y tuvo como tema macro *Organizaciones y trabajo: nuevos desafíos para la producción de conocimiento y actuación profesional*. Para llegar a su total comprensión, las sesiones se dividieron en diferentes ejes temáticos: epistemología y metodología de investigación, gestión de personas en las organizaciones, salud psíquica y trabajo, políticas públicas de trabajo y empleo, mercadeo y psicología del consumidor, diagnóstico y medidas en POT y formación en psicología organizacional y del trabajo.

En relación con la esfera de la salud psíquica y trabajo, en este evento se llevaron a cabo mesas redondas y exposiciones cuyo punto de discusión se centraba en las investigaciones efectuadas en torno al placer y el sufrimiento en el trabajo en los diferentes contextos laborales. Específicamente, se desplegaron investigaciones relacionadas con trabajadores de empresas de comidas rápidas, líderes religiosos, enfermeros que laboran en instituciones psiquiátricas y trabajadores que presentan deficiencias. También se dieron a conocer investigaciones que indagan acerca de las estrategias de mediación y defensa ante el sufrimiento usadas por los trabajadores y el bienestar subjetivo relacionado con el contexto de trabajo.

El *II Congreso de Psicología Organizacional y del Trabajo* celebrado en el 2006 en Brasilia, contó con la participación de Ana Magnolia Mendes y sus ejes temáticos fueron formación y política, organizaciones y trabajo. Dentro de este último, las materias tratadas fueron: ergonomía; calidad de vida en el trabajo; trabajo y salud; trabajo; familia y otras esferas de la vida; identidad, subjetividad y trabajo; y violencia y exclusión. Las ponencias daban cuenta de los resultados de investigaciones ligadas a los ejes aglutinadores señalados que coincidían con los del primer congreso, pero en este caso se incluyeron contenidos más actuales como violencia, moral y subjetividad en el trabajo, las condiciones de trabajo y su relación con las emociones y la salud psíquica y la relación entre trabajo y los trastornos de salud mental.

En el 2008, el *III Congreso de Psicología Organizacional y del Trabajo* reunió en Florianópolis a personalidades de la talla de Ana Magnolia Mendes y Livia de Oliveira. Contó también con la participación de uno de los mayores estudiosos de la relación hombre-trabajo, el profesor Sigmar Malvezzi. En este congreso se ofrecieron por primera vez minicursos relacionados con las investigaciones, su metodología y las estrategias de intervención en psicodinámica del trabajo. Se tocaron asuntos relacionados con la carga psíquica laboral, las estrategias defensivas, los síntomas de malestar psíquico en el trabajo, el asedio moral, el trabajo y el sufrimiento, el síndrome de burnout, el placer y el sufrimiento

en militares, mineros, bancarios y personal de atención en bares que ofrecen espectáculos, los síndromes depresivos y el trabajo como espacio esencial en la vida del sujeto.

En el año 2010, se celebró en la ciudad de São Paulo el cuarto congreso y sus tópicos giraron alrededor de temáticas como el bienestar en las organizaciones, el comportamiento organizacional y del consumidor, el desenvolvimientos de personas, la gestión de personas y por supuesto la subjetividad y el contexto de trabajo. En lo tocante a la subjetividad en el trabajo en términos de placer y sufrimiento, algunos participantes expusieron acerca del asedio moral, el síndrome de burnout y el estrés, la ergonomía, las interacciones sujeto-actividad y el placer y el sufrimiento en el trabajo propiamente dicho.

Durante el *V Congreso de Psicología Organizacional y del Trabajo* en Rio de Janeiro, el psicólogo colombiano Érico Rentería presentó la ponencia T*rabajo, organizaciones y sociedad: perspectivas y desafíos actuales*. Asimismo, se discutieron asuntos relacionados con la actuación y formación del psicólogo, el comportamiento humano en el trabajo y las organizaciones, las políticas públicas y organizacionales y las relaciones trabajo-familia-sociedad y trabajo-organización-sociedad. En cuanto a la psicodinámica del trabajo, Ana Magnolia Mendes participó a través de talleres y otros investigadores y estudiantes de maestría y doctorado hicieron presentaciones en mesas y simposios sobre cuestiones como: ergonomía y condiciones de trabajo; salud, bienestar, emociones y calidad de vida en el trabajo; trabajo, identidad y subjetivación, trabajo y otras esferas de la vida y placer y sufrimiento en el trabajo en diferentes grupos ocupacionales, entre otras.

La incorporación en estos congresos evidencia –y refuerza– sin duda alguna, la importancia que han venido cobrando las temáticas que giran alrededor del placer y el sufrimiento en el trabajo, así como las perspectivas clínicas del trabajo como enfoques clínico-críticos, entre las que se resalta, obviamente, la psicodinámica del trabajo. Es notorio que si bien las investigaciones acerca del asunto que trata este estado del arte son amplias, ninguna se ha hecho en Colombia y muy pocas se encuentran en nuestro idioma, entre ellas las llevadas a cabo en Argentina y Chile.

De ahí la importancia de no dejar de lado el conocimiento ya adquirido para aplicarlo al análisis de nuestra población, pues si bien el problema se ha estudiado suficientemente en otras latitudes, las poblaciones no responden de la misma manera al estar inmersas en contextos laborales particulares. Las condiciones de trabajo pueden variar de un país a otro (horarios, carga laboral, actividades que

se hacen, perfil del empleado, culturas laborales, marcos jurídicos del trabajo, etc.), y las razones por las cuales los trabajadores colombianos podrían estar vivenciado malestar, sufrimiento o placer, pueden diferir de los hallados en otras investigaciones. Por ello es urgente iniciar investigaciones que permitan hacer comparaciones entre los resultados obtenidos en nuestro país y los ya analizados en otros contextos, lo cual nos llevará a comprender mejor el impacto intrínseco de la organización en la subjetividad de los trabajadores nuestros.

En Argentina este tipo de avances ya se están dando. Del 10 al 11 de mayo de 2012 se llevó a cabo en Córdoba el simposio internacional denominado *Trabajo, actividad y subjetividad*, que contó con la participación de Valerie Gamen, Ana Magnolia Mendes y Laerte Idal Szelwar. Allí, sociólogos, antropólogos, psicólogos y ergónomos socializaron estudios sobre el trabajo como actividad humana y práctica social, con énfasis en los procesos de subjetivación implicados. Se discutieron tópicos como clínica y transformación de las situaciones de trabajo, trabajo contemporáneo y desafíos de la acción colectiva, desafíos del empleo, modalidades de sufrimiento en el trabajo contemporáneo, clínica del trabajo y movilización subjetiva y organización del trabajo y procesos de subjetivación. El simposio se organizó en conferencias centrales, paneles de expertos y paneles de vinculación con organizaciones del medio, en los que se dieron a conocer investigaciónes y experiencias en sindicatos y demás organizaciones. El segundo simposio celebrado en mayo del 2013, invitó a Christophe Dejours para ofrecer el seminario *Trabajo y sufrimiento*.

Cabe resaltar también que en el campo específico de la psicodinámica del trabajo se ha venido desarrollado desde el 2007 el *Simposio de psicodinámica y clínica del trabajo* (que, entre otras cosas, dio origen al libro *Diálogos em psicodinâmica do trabalho*, de Mendes, A., Lima, S. y Facas, E.) y desde el 2009 el *Congreso Brasilero de Psicodinámica y Clínicas del Trabajo* cada dos años. El primer congreso se hizo en abril de 2009 en Brasilia y dio origen al libro *Psicodinâmica e Clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros* (Mendes, A., Merlo, A. Morrone, C. y Facas, E., 2010). El segundo congreso se llevó a cabo también en Brasilia en julio de 2011 y de él nació el libro *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação* (Mendes, A. y Araujo, L., 2012). El tercer congreso se desarrolló en octubre de 2013 en Gramado, Rio Grande do Sul y dio lugar al libro *Trabalho e sofrimento: prácticas clínicas e políticas* (Mendes, A., De Moraes, R. y Merlo, A., 2014). En este último participó por primera vez un colombiano con el trabajo *Dispositivos de la clínica lacaniana: contribuciones para la escucha del sufrimiento en el trabajo* (Orejuela, J., 2014).

De otro lado, cabe mencionar que en 1990 se creó el primer *Laboratoire de Psychodinamique du Travail en el Conservatoire National des Arts et Métiers*[1] (Conservatorio Nacional de Artes y Oficios) por Christophe Dejours, que a partir del año 2000 cambia su nombre por el de *Laboratoire de Psychologie du Travail et de L'action* (LPTA)[2] correspondiendo así a una nueva etapa de la concepción del trabajo, consecuencia de las investigaciones clínicas y de los progresos teóricos socializados en numerosos libros y publicaciones, especialmente en la revista *Travailler*[3] de la cual Dejours es editor. La evolución de las teorías resulta de los debates internos en el laboratorio y de la controversia permanente con otras disciplinas, especialmente la sociología, la filosofía, el psicoanálisis, la ergonomía, la medicina del trabajo y la psiquiatría.

En esa misma dirección, Ana Magnolia Mendes funda en el 2007 el *Laboratorio de psicodinámica y clínica del trabajo* (LPCT)[4] en la Universidad de Brasilia y el profesor Álvaro Merlo hace lo propio en la Universidad Federal de Rio Grande do Sul, dos polos de desarrollo investigativo y académico de la psicodinámica del trabajo que han contribuido al desarrollo de este campo subdisciplinar y a la formación de profesionales, docentes e investigadores, a través de estudios de la psicodinámica del trabajo.

Consideraciones finales

La investigación sobre la relación trabajo-subjetividad en cuanto experiencias de placer y sufrimiento, se ha enfocado primariamente en el subcampo de la psicología del trabajo y las organizaciones (conocida como psicodinámica del trabajo) en particular, y en las clínicas del trabajo en general.

Esta perspectiva trabaja de la mano con elementos teóricos y metodológicos de la psicología clínica y del psicoanálisis, a fin de redefinir el significado y el valor del trabajo y sus relaciones con la subjetividad humana y sus componentes, como la identidad, el sufrimiento psíquico, la felicidad y la salud.

El trabajo puede causar un sufrimiento psíquico o ser una oportunidad para superar angustias existenciales. Por estas razones, las clínicas del trabajo en-

1. Ver: http://www.cnam.fr/
2. Ver: http://recherche.cnam.fr/equipes/equipes-de-recherche-et-laboratoires-675018.kjsp?RF=rec_equ
3. Ver: http://www.cairn.info/revue-travailler.htm
4. Ver: http://lpct.com.br/

fatizan el valor de este en la estructuración psíquica del individuo y busca su comprensión a partir de su historia de vida y de las situaciones socioculturales en las que está inmerso. La perspectiva de la clínica del trabajo lo ubica como un aspecto central en la vida del sujeto y direcciona el sentido de su existencia, su autoexpresión y emancipación, a la vez que comprende que, bajo ciertas circunstancias, el trabajo puede ser un factor de sufrimiento, alienación y patología. Sin embargo, reconoce en el sujeto que trabaja inteligencia, resistencia y acción que pueden reconvertir esas vivencias en placer.

Se pueden encontrar, entonces, varias perspectivas de clínica del trabajo (amén de la psicodinámica del trabajo), abordajes desde los cuales se estudia la relación sujeto-trabajo y las implicaciones que tiene en la estructuración subjetiva.

La psicodinámica del trabajo surge a partir de la revalorizaron de las psicopatologías del trabajo hecha por Dejours (1987) al inicio de la década de los ochenta y según la visión psicoanalítica. Su objetivo es el sufrimiento en el trabajo y él analiza los procesos intersubjetivos movilizados por las situaciones generadas en el trabajo: este como fuente de sufrimiento o de sublimación de experiencias angustiantes. El concepto de "dinámica" fue incluido por Dejours (1987; 1993; 2010), quien enmarcó sus estudios en los conflictos entre un sujeto con una historia preexistente en el trabajo y las características objetivas de este. Encontró que, de acuerdo con esto, el trabajo es fuente de sufrimiento pero no su principal productor, pues está presente en nuestra propia vida y es anterior al trabajo.

Dado lo anterior, el trabajo puede ser asimismo fuente de placer cuando se transforma en una práctica que llena de satisfacción a quien la ejerce y cuando potencializa la creatividad. En la perspectiva psicodinámica, el trabajo es un factor esencial en la subjetivación del individuo, pues "media entre lo inconsciente y el campo social y entre el orden singular y el orden colectivo" (Dejours, 1993, p. 46). El trabajo es una dimensión clave de la existencia, constitutivo de psiquismo y un medio por medio del cual es sujeto se vincula socialmente, lo cual implica que el trabajador es agente de su propia historia. Las condiciones laborales varían con la misma rapidez e intensidad con que lo hacen todos los cambios en el mundo, por ello es necesario que el sujeto como autor y no solo como actor, halle la manera de adaptarse a esos cambios, generando así no solo transformaciones laborales sino también identitarias.

El trabajo se concibe como uno de los aspectos cardinales en la vida de los sujetos y es estudiado por las clínicas del trabajo dinámicamente, pues analiza los conflictos que emanan del encuentro entre el sujeto portador de una propia

historia singular, y una situación de trabajo cuyas características son fijadas independientemente de su voluntad de actuar frente a ellas.

Son muchos los factores que generan placer o sufrimiento en el contexto laboral, todos ligados subjetivamente al sujeto. Es claro que más allá de una buena silla, de un escritorio amplio o de una oficina grande, lo que el sujeto laboral realmente desea está relacionado con el reconocimiento de su labor, una buena relación con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos y unos valores organizacionales que vayan en la misma línea de los suyos. El malestar se genera cuando aquellos procesos que vive en su contexto laboral chocan con los principios de su vida personal. Desligar estos dos aspectos es imposible, pues somos sujetos esencialmente integrales.

Las investigaciones alrededor de la temática del placer y el sufrimiento en el trabajo evidencian la potencialidad de la perspectiva psicodinámica en el abordaje crítico de la relación sujeto-trabajo, hoy por hoy un campo relevante dentro de la línea crítica de la psicología de las organizaciones y del trabajo, con fuerte desarrollo en Francia y Brasil que debería hacerse extensivo al resto de América Latina y el mundo, dada su innegable pertinencia.

El arsenal conceptual de la clínica del trabajo es una potente herramienta para comprender la relación trabajo-subjetividad que supera las tendencias utilitaristas-funcionalistas. Súmese a esto, el sentido humanista de la intervención clínica con los colectivos de trabajo impreso por la psicodinámica del trabajo, un aporte valiosísimo al campo no solo de la investigación, sino también de la gestión de los recursos humanos.

La clínica psicodinámica del trabajo no ha parado de evolucionar gracias a la dinámica que se le imprime en los laboratorios de Francia y Brasil donde ha sido concebida y difundida. Hoy en día esta disciplina atraviesa por momentos de revisión producto de la reflexión teórica y las pruebas empíricas, particularmente en el contexto brasilero que aboga por una comprensión psicodinámica brasilera del trabajo que hace interfaz con el psicoanálisis lacaniano. Esta tendencia renovadora y desafiante es muestra del dinamismo que ha tomado la psicodinámica del trabajo que esperamos se difunda a todos los países de habla hispana.

Bibliografía

- ALMEIDA, L y MERLO, A. (2008). "Manda quem pode, obedece quem tem juízo: prazer e sofrimento em cargos de gerencia". En: *Cadernos de psicología social do trabalho, 11*(2), pp. 139-157.
- BARDIN, L. (1977). *Análise de conteudo*. Lisboa: Edicoes 70.
- BATISTA, J. (2010). "Análise clínica do trabalho e processo de subjetivação: um olhar da Psicodinâmica do Trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho* (pp. 125-135). Curitiba: Jurúa Editora.
- BENDASSOLLI, P. (2011). "Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir". En: *Revista Mal-estar e Subjetividade.* Vol. X – Nº 1 – p.63 – 98.
- BENDASSOLLI, P. y SOBOLL, L. (2011). *Clínicas do trabalho: novas perspectivas para compreensao do trabalho na atualidade*. Sao Paulo: Atlas.
- BENDASSOLLI, P. (2009). *Psicologia e trabalho: apropriações e significados*. São Paulo: Cengage Learning.
- BERNALLI, P. (2009). *Psicologia e Trabalho*. Cencage Learning.
- BRASILEIRO, J. y BARBOSA, K. (2010). "A vida no circo e a psicodinâmica do trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho* (pp. 415-432). Curitiba: Jurúa Editora.
- CALDAS, J. (2010). "Ensaio sobre os efeitos perversos do gerencialismo no sofrimento do trabalhador: contribuições da sociologia clínica e teoria critica". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho* (pp. 180-216). Curitiba: Jurúa.
- CANEZ, S. (2010). "A fala em ação: experiência em psicodinâmica do trabalho no serviço público". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho* (pp. 360-379). Curitiba: Jurúa Editora.
- CLOT, Y. (2007). *A funcao psicologica do trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- _____. (2009) *¿El trabajo sin seres humanos? Psicología de los entornos de trabajo y de vida*. Madrid: Modus Laborandi.
- _____. (2010). "Le travail à coeur. Pour en finir avec les risques psychosociaux, La Découverte, Coll". En: *Cahiers libres*, p. 190.
- CORNEJO, R. (2009). *Condiciones de trabajo y bienestar/malestar docente en profesores de enseñanza media*. Santiago de Chile: Educação y Sociedade.

– COSTA DA SILVA, P. y MERLO, A. (2007). "Prazer e Sofrimento de Psicólogos no Trabalho em Empresas Privadas". En: *Psicologia Ciência E Profissão*, Vol. 27, (pp. 132-147).

– COSTA, M. (2010). "Custo humano do trabalho e estratégias de mediação entre trabalhadores rurais". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. (pp. 217-242). Curitiba: Jurúa Editora.

– DA SILVA, A. y DOS SANTOS, H. (2010). "Espaço de escuta técnica qualificada: uma nova estratégia de mediação do sofrimento no trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

– DE FREITAS, L. y FACAS, E. (2013). "Vivências de prazer-sofrimento no contexto de trabalho dos profesores". En: *Estudos e pesquisas em psicología.* Vol 13 (1), p. 7-26.

– DE FREITAS, L., (2013). *Prazer e sofrimento no trabalho docente: pesquisas brasileiras*. Curitiba: Juruá.

– DE MORAES, R. (2005). "Prezer e sofrimento no trabalho docente: estudo com profesoras de ensino fundamental em proceso de formacao superior". En: *Revista de Psicología Organizacional e do Trabalho.* Vol. 5 (1), p. 159 -183.

– DE MORAES, R. (2010). "Sofrimento no trabalho com automação: estudo no polo industrial de Manaus". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

– DEJOURS, C. (1987). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho*. Sao Paulo: Cortez.

– _____. (1993) *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana* à análise da relação prazer, sofrimento trabalho. São Paulo: Atlas.

– _____. (1995). "Comment Formuler une Problématique de la Santé en ergonomie et en Médecine du Travail?" En: *Le travail humain*, 58, (1), 1-16.

– _____. (2000). "Psicodinámica del trabajo y vínculo social". En: *Revista Actualidad Psicológica.*

– _____. (2004). *A banalizacao da injustica social*. Rio de Janeiro: Fundacao Getulio Vargas.

– _____. (2007). "La hiperactividad profesional: ¿masoquismo, compulsividad o alienación?" En*: Revista Topía*. No. 51. pp. 15-18.

- _____. (2010). "Clínica do Trabalho e Psiquiatria: roteiro Interdisciplinar". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

- ENRÍQUEZ, E. (2000). "Vida psíquica e organização". En: Mota, F. y de Freitas, E. Vida psíquica e organização. Rio de Janeiro: FGV.

- EBERLE, A.; PEREIRA, L. y HORST, A. (2010). "Avaliação comparativa de resultados e assedio moral organizacional: concorrência generalizada, individualismo e adoecimento no trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

- EVANGELISTA, F. y GONCALVES. L. (2010). "Organização do trabalho, prazer-sofrimento e estratégias de mediação no trabalho de programadores de faculdade via internet". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

- FACA, E. (2009). *Estrategias de mediação do sofrimento no trabalho automatizado: estudo exploratorio com pilotos de tren do metro do distrito federal. Disertação do Mestrado inédita.* Brasilia: Universidad de Brasilia.

- FERNÁNDEZ, E. (2001). "En torno al malestar: aproximaciones de Nietzsche y Freud". En: *Revista Mal-estar e Subjetividade*. Vol. 1. (1), pp. 10-42.

- FERREIRA, I., RIGOTTO, R.; MACIEL, R. (2009). "Da excelência ao lixo: humilhação, assédio moral e sofrimento de trabalhadores em fábricas de calçados no Ceará". En: Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, vol. 12, n. 2, (pp. 173-187).

- FERREIRA, M. (2010). "Interfaces entre a psicodinâmica do trabalho, a sociologia clinica e a ergonomia da atividade: a face da ergonomia da atividade". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

- GARCIA, J. (2010). "A inclusão das pessoas com deficiência no mercado formal de trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa.

- GAULEJAC, V. (2007). *Historias de vida y sociologia clínica*. Ediciones SUR, V. 23. Tomado de: http://www.sitiosur.cl/r.php?id=35.

- GERNET, I. (2010). "Psicodinâmica do reconhecimento". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa.

- GONZÁLEZ, S. (2009). "El trabajador universitario: entre el malestar y la lucha". En: *Educación y sociedad*. vol.30. No. 107. (pp. 373-387).

– GRADELLA, O. (2010). "Sofrimento psíquico e trabalho intelectual". En: *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*. Vol. 13. n. 1. (pp. 133- 148).

– GUIMARÃES, D. (2006). *Os psicólogos nas organizações e a qualificação profissional*. Curitiba: Juruá.

– KARAM, H. (2010). "Desafio para a psicodinâmica do trabalho no Brasil: um ponto de vista". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa.

– KIELING, J. (2010). "Organização do trabalho e sofrimento psíquico de trabalhadores da saúde". En: Mendes, A.M.; Crespo, A.R.; Morrone, C.F. y Peres, F. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa.

– LEITE, J., BATISTA, A., PAIVA, D., CARDOZO, F., GOMEZ, R., BARRETO, S. (2010). "Qualidade de vida no trabalho no *Cirque du Soleil* e na semco: passado e futuro". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. pp. Curitiba: Jurúa.

– LISBOA, S., MARA, T. y TAROUQUELLA, K. (2010). "O profissional de saúde diante de mulheres em situação de violência". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. Curitiba: Jurúa.

– MACIEL, P. (2009). "Prazer e sofrimento no trabalho: a vivência de profissionais de recursos humanos". En: *Revista Gestão e Planejamento*, V. 10, No. 1, (pp. 19-37).

– MATRAJT, M. (2010). "Psicodinâmica en empresas grandes". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. pp. 279-290. Curitiba: Jurúa Editora.

– MENDES, A. y ARAUJO, L. (2012). *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.

– MENDES, A. y ARAUJO, L. (2014). *Clínica psicodinámica del trabajo: el sujeto en acción*. Córdoba: Brujas.

– MENDES, A. y PERES, E. (2010). "Transgressão do trabalho prescrito como estratégia para transformar o sofrimento. Estudo da Inteligência Pratica". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa.

– MENDES, A. y TAMAYO, A. (2001). "Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho". En: *Psico-USF*, Vol.6, No.1, pp.39-46.

– MENDES, A. (2002). "Algumas contribucoes teóricas do referencial psicanalítico para as pesquisas sobre organizacoes". En: *Estudos de psicologia*. Vol. 7. (pp. 89–96).

- MENDES, A. (2010). Trajetória teórica e pesquisas brasileiras sobre prazer e sofrimento no trabalho. En: Mendes, A.M.; Crespo, A.R.; Morrone, C.F. y Peres, F. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. (pp. 30-52). Curitiba: Jurúa.
- MENDES, A. ARAUJO, L. y SOARES, F. (2014). "Escucha política y clínica del sufrimiento en el trabajo: contribuciones desde las prácticas en clínica psicodinámica del trabajo brasilera". En: Orejuela, J. *Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación*. Cali: Bonaventuriana.
- MENDES, A., LIMA, S., FACAS, E. (2007). *Diálogos em psicodinâmica do Trabalho*. **B**rasilia: Paralelo 15.
- MENDES, A., MERLO, Á., MORRONE, C. y FACAS, E. (2010). *Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: Temas, interfaces e casos brasileiros*. Curitiba: Juruá.
- MENDES, A. (2004). "Cultura organizacional e prazer-sofrimento no trabalho: Uma abordagem psicodinâmica". En: Tamayo, A. (Org.). *Cultura e saúde nas organizações*. São Paulo: Artmed.
- MERLO, A. y MENDES, A. (2009). "Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação". En: *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 12, n. 2, (pp. 141-156).
- MERLO, A., MENDES, A. y DE MORAES, R. (2013). *O sujeito no trabalho: entre a saude e a patología*. Curitiba: Juruá.
- OREJUELA, J. (2014). "Dispositivos de la clínica lacaniana: contribuciones para la escucha del sufrimiento en el trabajo". En: Mendes, A., De Moraes y Merlo, A. (2014). *Trabalho e sofrimento: prácticas clínicas e políticas*. Curitiba: Juruá.
- PENSO. M., LARA, P. y CAMPOS, T. (2010). "Repercussões do atendimento a mulheres em situação de violência na vida de profissionais da saúde". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clinica do Trabalho*. (pp. 500-518). Curitiba: Jurúa.
- PERILLEUX, T. (2010). "Clínica do Trabalho e crítica social". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa.
- PLUT, S. (2004). *Estudio exploratorio del estrés laboral y trauma social en los empleados bancarios durante el "corralito"*. Tesis doctoral inédita. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales de Buenos Aires.
- QUEIROZ, A. y FERREIRA, W. (2010). *Estoy graduado, ¿y ahora? Un análisis del sufrimiento psíquico de los desempleados recién graduados en instituciones de nivel superior*. São Luís, Vol. 17, No. 3.

– RAMOS, B. (2010). "Estudo com atendentes ao público após acidente grave de trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. (pp. 396-414). Curitiba: Jurúa Editora.

– RIBEIRO, M. (2009). "A trajetória da carreira como construção teórico-prática e a proposta dialética da carreira psicossocial". En: *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 12, n. 2, (pp. 203-216).

– RODRIGUES, S. (2010). "A escuta do sofrimento na clínica do trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

– RODRIGUES, S. (2010). "Intervenções em grupo na clínica do trabalho: uma experiência anunciada em sonho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa.

– ROJAS, M. y STERNBACH, S. (1997). *Entre dos siglos. Una lectura psicoanalítica de la posmodernida*d. Buenos Aires: Lugar Editorial.

– ROSA, M. (2002). "Uma escuta psicanalítica das vidas secas". En: *Textura. Revista de Psicanalise: publicações das reuniões psicanalítica*s. Vol. 2, Nº 2, pp. 42-46.

– SCOLARI, C., DA COSTA, S. y MAZILLI, C. (2009). "Prazaer e sofrimento entre os trabalhadores de call center". En: *Psicología USP*. 20(4), 555-576.

– SOARES, E y MERLO, A. (2010). "Sofrimento no trabalho e possibilidades de saúde e realização: psicodinâmica do reconhecimento em enfermagem". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

– SOARES, M. (2010). "Gestão, violência e servidão nas organizações: contribuição da sociologia clínica e da psicodinâmica do trabalh". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

– TAROUQUELLA, K. (2010). Os impasses do corpo e do adoecimento nas relações de trabalho. En: Mendes, A. M.; Crespo, A. R.; Morrone, C.F. y Peres, F. *Psicodinâmica e Clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

– TIMM, E., MOSQUERA, J. y STOBÄUS, C. (2010). "O mal-estar na docencia em tempos liquidos de modernidade". En: *Revista Mal-estar e subjetividad*. X (3), 865-885.

– TOSCANO, J., HERNANDEZ. L. Y SALGADO, M. (2010). "Características demográficas y laborales asociadas al síndrome de burnout en profesionales de la salud". En: *Pensamiento psicológico*, vol. 8, núm. 15, pp. 39-51.

– TRAESEL, E. y MERLO, A. (2009). "A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de enfermagem". En: *Psico*, Vol. 40, No. 1, (pp. 102-109).

– VELLOSO, G. y DA SILVA, A. (2010). "Custo humano, prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com aeronautas". En: *R. Conex. Sipaer*, V. 1, n. 3 p. 69-100.

– VIEIRA, F., MENDES, A. y MERLO, A. (2013). *Dicionário crítico de gestao e psicodinámica do trabalho.* Curitiba: Juruá.

– VERCESI, C. y FRUTOS, F. (2009). "Vivenciando o bem estar, enfrentando o sofrimento: um estudo sobre a atribucao de significado ao trabalho de bombeiro". En: *Revista de investigaciones y aplicaciones en psicología del trabajo y las organizaciones*. 1, 149-173.

– ZULIAN, A. y DE LUCCA, S. (2010). "Contribuições da psicanálise ao estudo das inter-relações entre saúde mental e trabalho na categoria profissional dos operadores de tráfego". En: *Cadernos de psicologia social do trabalho*, Vol. 13, No. 2, (pp. 289-300).

– ZULMIRA, E. (2010). "Analise clínica da organização do trabalho bancário e o processo de adoecimento por Ler/Dort". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

– ZULMIRA, E. (2010). "Método de pesquisa em psicodinâmica do trabalho". En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e clinica do trabalho*. Curitiba: Jurúa Editora.

Justicia organizacional como factor predisponente del estrés laboral

Mónica García y María Constanza Aguilar
Universidad Santo Tomás

El comportamiento humano en el trabajo está relacionado con diversas variables que lo complementan y que se hace necesario estudiar para determinar la relación entre ellas, las posibles influencias del ambiente y el desarrollo particular del entorno. Los empleados en su trabajo muestran inconformidad de no recibir una distribución equitativa de los recursos, en comparación con la distribución a favor que le fue asignada a sus pares por los mismos resultados en el trabajo. A veces no se les permite dar los suficientes aportes en el desarrollo de los procesos en los que se encuentran involucrados, o probablemente, no reciben el mismo trato en comparación al que reciben sus pares por parte de sus jefes.

También, la información que reciben y la explicación que se les da de los procedimientos no es la adecuada para consumar un objetivo determinado. Alguna de estas situaciones puede presentarse de manera frecuente y en algún momento, el trabajador puede llegar a ser protagonista y testigo de percibir algo justo (o no) en su lugar de trabajo, esto puede generar alguna sintomatología que puede llegar a afectar el desempeño de los trabajadores.

Justicia organizacional

El estudio de la justicia organizacional ha sido un tema tratado en las sociedades occidentales, principalmente con muestras de los Estados Unidos de América,

donde al término de justicia se le ha atribuido un valor social de "equidad" e "igualdad" para la convivencia en las organizaciones.

El constructo tiene sus inicios con la teoría de la equidad de Adams (1963) quien fue el primero en aplicar el término a los contextos organizacionales; este autor asume que la justicia se refiere a las percepciones de los trabajadores frente a la distribución equitativa (o no) de los recursos en su lugar de trabajo. Posteriormente al trabajo de Adams, se amplió el fenómeno organizacional cuando se empezó a trabajar un enfoque independiente sobre el estudio de justicia desarrollado por Thibaut y Walker (1975) el cual dio cabida a la justicia procedimental. Estos autores en sus estudios mencionan dos procedimientos consolidados de administración de justicia: inquisitorio y de confrontación, y definen la justicia procedimental como la percepción que tienen los individuos sobre la imparcialidad de los procedimientos que se usan en la resolución de conflictos (Walker, La Tour, Lind y Thibaut, 1975). Por otro lado, Bies y Moag (1986); introducen el concepto de justicia interaccional, el cual se centra en el tratamiento que tienen los individuos al tomar decisiones con otros, mostrando respeto, sensibilidad y explicación en sus decisiones.

Por su lado, Bies y Moag (1986), mantuvieron la idea de que la justicia interaccional fuera separada de la justicia procedimental, y concomitante a ello, Greenberg (1993) propuso una taxonomía que distingue cuatro clases de justicia que se compone por dos dimensiones de esta (foco determinante y categorías de justicia).

Greenberg (1993) asume que la justicia distributiva y procedimental son dos orientaciones que pertenecen al foco estructuralmente determinado de la justicia. Por otro lado, se encuentra el foco socialmente determinado por la justicia interaccional que se involucran dos componentes (interpersonal e informacional) (Cuadro 1).

Las teorías reactivas de contenido. Aquí, se agrupan las teorías que explican la forma como los individuos responden a un trato injusto, haciendo énfasis en la reacción a la distribución injusta de beneficios y recursos. Estas señalan que los tratos injustos motivan el cambio de comportamiento o cambios actitudinales, que se reflejan en cambios en las relaciones, el aporte de los trabajadores y los resultados alcanzados. Se incluyen las propuesta de la teoría de justicia distributiva de Homans (1961, citado por Greenberg, 1987) y las versiones de la teoría de la equidad de Adams (1965, citado por Greenberg, 1987) y Walster, Walster y Berscheid (1978, citado por Greenberg, 1987).

Cuadro 1
Taxonomía de las cuatro dimensiones de Greenberg
sobre justicia organizacional

Dimensión reactiva-proactiva	Dimensión contenido-proceso	
	Contenido	**Procesos**
Reactiva	Reactivas de contenido. Homans (1961); Adams (1965); Walster, Walster y Berscheid (1978).	Reactivas de proceso Thibaut y Walker, (1978); Greenberg (1986)
Proactiva	Proactivas de contenido Leventhal (1976, 1980).	Proactiva de proceso Leventhal, Karuza y Fry (1980

Las teorías proactivas de contenido. Estas teorías explican la forma como los individuos responden a la distribución justa e injusta de resultados. Se incluyen la propuesta desarrollada por Leventhal (1976, 1980).

Las teorías reactivas de proceso. En este conglomerado se agrupan las teorías que dan cuenta de la reacción ante la toma de decisiones en los procesos organizacionales. Estas tienen una cercanía conceptual a los desarrollos comprensivos de los procesos legales, lo cual se evidenció en su particular interés por la comprensión de la percepción de justicia en los procesos de resolución de conflictos. Se incluyen las propuesta de la justicia procedimiento de Thibaut y Walker (1978, citado por Greenberg, 1987, Arboleda, 2009), la revisión de desempeño en el trabajo de Greenberg (1986, citado por Greenberg, 1987).

Las teorías proactivas de proceso. Estas agrupan las teorías que explican cómo son los procedimientos para tomar decisiones de justicia; se reconoce que los procedimientos pueden ser aplicados de forma diferenciada para que ayuden fielmente a lograr las metas. Se incluyen las propuestas de la teoría de asignación de la preferencia presentada por Leventhal, Karuza y Fry (1980, citado por Greenberg, 1987).

En la actualidad el trabajo de Colquit (2001), comprueba empíricamente las cuatro dimensiones de justicia organizacional: la justicia de distribución, de procedimiento, de interacción y la justicia informativa. A continuación se expone cada una de ellas, ya que permiten entender cómo esta clasificación, facilita la comprensión que un trabajador tiene de su organización y esto puede, afectar su rendimiento y comportamiento.

La justicia de distribución. Describe la regla de la equidad, la cual dicta que las recompensas y los recursos se distribuyen de acuerdo con las contribuciones de las personas destinatarias. Deutsch (1975) presenta la regla de la equidad, como una proporcionalidad entre el valor intrínseco y las contribuciones de los individuos activos e individuos pasivos. Los investigadores afirman que la justicia de distribución, existe en la medida en que la asignación de resultados sea consistente con la situación particular. Por tanto, esta dimensión de la justicia organizacional permite explicar las percepciones de equidad asociadas a la asignación de responsabilidades y los resultados que alcanza una persona. La evaluación subjetiva de equidad, de los costos o inversiones en que incurren cada sujeto, se basan en la comparación de lo que se percibe que los otros hacen (Adams, 1965; Greenberg, 1987; Cropanzano y Greenberg, 1997) y los estándares de inversión en personas de otros grupo (Greenberg, 1987).

La justicia de procedimiento. Se centra en la percepción de confianza acerca de los procedimientos que usa la organización para tomar las decisiones (Sauders y Thornhill, 2004). Lind y Tyler (1988) señalan dos criterios para la evaluación de justicia de los procedimientos, el control del proceso y el control en la decisión. El primero, hace referencia a la posibilidad de expresar, argumentos y puntos de vista, durante el procedimiento. Mientras que el segundo refiere la capacidad de influir en el resultado en sí. Los juicios de justicia en el procedimiento se conforman con relación a los aspectos formales y estructurales de los procesos (Thibaut y Walker, 1975, 1978; Tyler y Lind, 1992). Se ha encontrado que los procesos y procedimientos verdaderamente justos moderan el impacto de las reacciones negativas que surgen por decisiones que conducen a resultados indeseables (Brockner y Siegel, 1996).

Justicia de interacción. Se refiere al grado de al grado de cortesía, dignidad y respeto con el que las personas tratan a los referentes de autoridad o terceros involucrados en los procedimientos, los cuales caracterizan las relaciones entre superiores, subordinados y pares. Con esta dimensión se introduce la idea que las personas solo miran el tratamiento que reciben durante la divulgación de los procedimientos, especialmente se concentra en aspectos como la relaciones de autoridad y los sujetos de decisión, las cuales son parte de las valoraciones de justicia. Autores como Cropanzano, Goldman y Benson (2005); y Bies y Moag (1986), concluyen que los intercambios director-subordinados se producen con diferentes niveles de calidad, que se refleja en el grado en que las personas reciben un trato amable, digno y respetuoso por parte de la organización (de sus dirigentes), denominando a la calidad del trato, justicia interaccional.

Justicia informativa. Hace referencia a las percepciones de cualificación de la información brindada a los empleados con relación a los procedimientos y el grado de explicación del porqué de los procedimientos a seguir y los resultados obtenidos (Greenberg, 1990a, 1993b; Colquitt *et al.*, 2001, Colquitt, 2001), así como, a la suficiencia de la información que brindan los superiores para explicar las decisiones que afectan a las personas miembros de la organización. Se señala también, que la justicia informativa, facilita que los empleados acepten decisiones desfavorables, siempre y cuando se les dé una razón adecuada y genuina (Brockner y Wiesendeld, 1993; Daly y Geyer, 1994).

No obstante, el concepto o definición de justicia organizacional según De Boer, Bakker, Syroit y Schufeli(2002), se refiere a las percepciones que los empleados tienen sobre lo que es

> *[...] justo y lo que es injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen; en esencia, la presuposición de la que parten los investigadores que sustentan el valor de la justicia organizacional, es que si los empleados creen que están siendo justamente tratados, esa creencia hará que mantengan actitudes positivas hacia el trabajo, los jefes y supervisores y la misma organización; en cambio, si consideran que están siendo injustamente tratados, tal percepción terminará generando tensiones, sentimientos de insatisfacción y desmotivación, que se traducirá en falta de productividad, disminución de la calidad del trabajo y ausentismo.* (Wayne, Shore, Bommer y Tetrick, 2002, citado por Omar, 2006, p. 208).

La justicia organizacional es el término más utilizado cuando se refiere a percepción individual en temas de equidad en la toma de decisiones dentro de las organizaciones y la influencia de la percepción en el comportamiento (Adams, 1965; Clayton y Opotow, 2003; Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Ng, 2001; Folger y Cropanzano, 1998; Greenberg, 1988; Pfeffer y Langton, 1993; Tyler y Blader, 2003 citados por Martinson, Anderson, Crain y Vries, 2006).

La justicia organizacional también está relacionada con la forma como los empleados pueden llegar a compensar con su trabajo bien realizado, todo aquello justo que consideran haber recibido a cambio de la realización de determinada tarea (Niehoff y Moorman, 1993 citado por Hernández, 2012).

Teniendo en cuenta los estudios sobre justicia organizacional y las dimensiones que la acompañan, en primera instancia, se puede considerar que la percepción y las interpretaciones que emanan de los colaboradores sobre la justicia impartida en sus organizaciones, pueden llegar a configurar la resistencia al cambio y de

paso, generar un nivel de estrés, lo que puede llegar a causar un incremento o disminución en la satisfacción, motivación, desempeño, confianza, calidad y compromiso, no solo en el contexto laboral, sino también puede alcanzar el ámbito social y familiar.

Impartir o administrar justicia en las organizaciones es una tarea de cuidado por parte de los líderes, directivos o administradores de procesos, personal y recursos, ya que es una actividad que se realiza constantemente en las organizaciones y de acuerdo con las decisiones, la información o tratamiento que ellos estimen, se pueden generar resultados inesperados, contraproducentes o satisfactorios en los colaboradores.

La justicia organizacional ha sido usada para predecir una amplia gama de conductas y actitudes que inciden en el éxito de las organizaciones por ejemplo, rotación de personal, satisfacción laboral (Patlán-Pérez, Martínez-Torres y Hernández-Hernández, 2012), desempeño, robo interno, corrupción, entre otros. Madlinic (2002), en diferentes estudios evidencia algunas problemáticas que se derivan de la aplicación de justicia organizacional. Algunos de ellos son:

– Justicia en la selección de personal: Gilliland y Chan (2001, citado por Osca y López, 2009) quienes plantearon que la falta de justicia influye en las intenciones de demandar a la organización (Goldman, 2001; Steiner y Gilliland, 2001, citado por Osca y López, 2009), Bauer *et al.,* (2005) encontraron que "la justicia procedimental influía en el atractivo de la organización y en las intenciones hacia esta" (citados por Osca y López, 2009, pp. 219-220).

– La inseguridad laboral: es una variable asociada de forma directa y negativa con el nivel de satisfacción del empleado y que generalmente causa estrés y fallas en su conducta, según resultados de los estudios realizados por Eisenberg, Fasolo y Davis, (1990, citado por Sora, Caballer, y Peiró, 2011); también causa problemas de sueño, tanto en hombres como en mujeres, tal como lo evidencia el estudio de Elovianio *et al.* (2009).

– La alineación de los empleados con las estrategias de la organización: existe una relación entre la percepción que puede tener un empleado sobre la legitimidad y la carencia de valores de la empresa en la que labora y por tanto puede desprenderse, alejarse o sentirse impotente lo que hace emerger un sentimiento de injusticia y poseer un nivel bajo de alineación con la organización, sugiere Tyler (2006, citado por Zoghbi y Caamaño, 2011).

– Las evaluaciones de desempeño: "Los sistemas de evaluación de desempeño presentan problemas frecuentes y algunos de los errores de evaluación más comunes se originan por mediciones subjetivas o sesgos del evaluador al juzgar a sus empleados" (Werthner y Davis, 2000, citados por Fernández, 2009. p. 183)

– La satisfacción de los clientes: "El concepto de justicia es utilizado en mercadeo para evaluar la percepción que tiene el consumidor de la equidad" (Carr, 2007; Martínez, Peiró, Ramos y Moliner, 2006, p. 26). En algunos estudios se enfocaron en cómo la percepción de justicia puede afectar el desempeño de los vendedores (Bettencourt y Brown, 1997; Brashear, Brooks y Boles, 2004; Dubinsky y Levy, 1989. Citados por Arboleda, 2009).

En cuanto a los despidos, se debe claramente diferenciar entre el despido justo y el despido injusto, lo que pone a prueba los valores éticos de los funcionarios encargados de dicha labor, la transparencia con la que desarrollan el proceso y la aplicación de criterios como: ¿qué alternativas se consideraron? ¿Cuándo se informó sobre los despidos a los empleados? ¿Cuáles fueron los canales de comunicación sobre el proceso de desplazamiento? ¿Qué compensaciones recibieron los empleados despedidos? ¿Cómo fueron tratados los empleados? De acuerdo con las contestaciones a estas interrogantes será la percepción de justicia organizacional de los empleados. Los sobrevivientes perciben justicia distributiva según como se trate a los empleados despedidos (Hopkins y Weathington, citado por Ramírez, 2009).

De manera general, la percepción de justicia organizacional de los empleados tiene el potencial de influenciar la confianza, la satisfacción, el compromiso organizacional, el desempeño y la conducta cívica organizacional (Cascio y Wynn, 2004; Cropanzano, Bowen y Gilliland, 2007, Hopkins y Weathington, 2006 (como se citó en Ramírez, 2009).

En el contrato psicológico: la justicia impacta el contrato psicológico en la medida que esta es aplicada de forma correcta, porque afectan las actitudes y comportamientos del ser (Guest, 1998 citado por Gracia, Silla, Peiró y Ferreira, 2006).

Estrés laboral

Actualmente, en el ámbito laboral, el estrés es uno de los responsables directos más comunes y mortales que deterioran la vida del trabajador en este siglo (Du-

rán, 2010), sin embargo, es desde mediados del siglo XX que se convierte para muchos en área de interés para realizar investigaciones con el fin de encontrar explicaciones al comportamiento de algunos trabajadores, hasta esa fecha poco estudiado (Buunk, Jonge, Ybema, y Wolf, 1998 citado por Martín, Salanova y Peiró, 2004). Desde allí, y por más de un siglo, se han llevado a cabo diferentes estudios que intentan especificar acerca de definiciones, causas y posibles consecuencias del estrés en las organizaciones.

Este fenómeno constituye una de las manifestaciones relacionadas con problemas de salud más frecuentemente referidas por la población en general (Casanova, Lima, Aldana *et al.,* 2003; Widerszal *et al.,* 2000; Cooper y Bramwell, 1992 citados por Quevedo, Lubo, Montiel, Pérez y Chancin, 2005). Posiblemente, es este uno de los motivos por los que el concepto de estrés ha sido abarcado por diferentes enfoques y ciencias. De hecho, hoy por hoy y a pesar de la gran cantidad de estudios dirigidos al estrés en las organizaciones, para muchos es prácticamente imposible escribir sobre estrés sin observar el poco acuerdo que existe en torno al cómo debería definirse el término. Tal es la magnitud de diferencias que desde la psicología se tienen sobre la concepción del estrés, que el término en sí mismo resulta más confuso que claro (Peiró, 1999).

Este constructo puede tener diversas miradas, primero al reconocerlo como múltiples reacciones que tiene el organismo ante las dificultades o exigencias que tiene el medio y el desequilibrio existente entre estas y la manera en que se enfrenta o las soluciona (Urdaneta, 2005; Navarro, 2009 cita a Grath 1970; Quirós y Labrador, 2006). Segundo, otra mirada propuesta (Buceta y Bueno, 1995; Lazarus, 2000 citado por Amutio, 2004) considera que se puede entender el estrés como un estado emocional negativo que viene acompañado de cambios fisiológicos, y percepción del sujeto según las exigencias del medio, esto puedo llegar a afectar su bienestar pues puede tener falta de herramientas para enfrentar las situaciones.

Por su parte Cartwright y Cooper (1997, citado por Ismail, Yao, Yeo, Lai, Soon, 2010) afirman que:

> *[...] es un concepto multi-dimensional y puede ser definido con base en el lenguaje y las perspectivas de la organización. En cuanto a la lengua, originalmente se deriva de la palabra latina,* stringere, *que se refiere a ajustar, para describir las dificultades o la aflicción* (p. 4).

Sin embargo, desde una perspectiva integradora, el estrés se podría definir como una respuesta que permite que el ser humano se adapte a diferentes situaciones que le plantean especiales demandas físicas o psicológicas, en las que median sus características y procesos psicológicos individuales (Durán, 2010).

Modelos teóricos que abordan el estrés laboral

Para comprender ampliamente el estrés en las organizaciones, es importante tener en cuenta los modelos teóricos que lo han abordado desde sus inicios (Shaufeli, 1999). El primer modelo abordado fue el de demanda–control, formulado por Karasek y Theorell (1990, citados por Shaufeli, 1999), quienes defienden fuertemente la idea de que las reacciones frente al estado de estrés son el resultado de altas demandas laborales y poco margen de decisión. Para los autores, las demandas psicológicas en ambiente laboral incluyen presión, exceso de carga laboral y trabajo mentalmente agotador. Por su parte, el margen de decisión, se refiere al control que un trabajador tiene sobre esa demanda psicológica. En ese sentido, para reducir el nivel de estrés, se pueden disminuir las demandas laborales o aumentar el potencial de control de decisión. La diferencia entre estas dos maneras de reducir el estrés pareciera bastante obvia; sin embargo, los autores consideran que la segunda manera es más efectiva para el individuo, ya que para lograr aumentar el margen de decisión, el individuo deberá asumir una postura activa en el proceso, y no pasiva como sucedería en el primer caso. El segundo modelo propuesto es el modelo de estrés laboral básico con el que se logran establecer las diferencias entre estresores laborales y reacciones de estrés. Entre los primeros, los autores ubican cuatro categorías específicamente: contenido del trabajo, ambiente del trabajo, relaciones industriales y relaciones sociales en el trabajo. En cuanto a las reacciones del estrés, se diferencian tres reacciones a corto plazo que podrían ocasionar secuelas a largo plazo como son síntomas psicológicos, síntomas físicos y síntomas comportamentales. A su vez, desde este modelo se afirma que los estresores y sus consecuencias, están moduladas por las estrategias de afrontamiento, rasgos de personalidad de cada individuo y la situación laboral que atraviese (Shaufeli, 1999).

Consecuencias del estrés laboral

Ahora bien, sea cual sea el modelo por medio del cual se intente comprender el estrés en las organizaciones, este es un fenómeno que constituye una de las fuentes principales de estrés el toda la sociedad, principalmente en la occidental.

Salvador y González, (1995, citados por Moya, Serrano, González, Rodríguez y Salvador, 2005) y puede generar secuelas, tanto a nivel físico como psicológico y comportamental. Entre las consecuencias físicas, se encuentran afecciones en el sistema circulatorio, respiratorio, endocrino y muscular del cuerpo humano, así como trastornos gastrointestinales, farmacodependencias, alcoholismo, trastornos de índole dermatológico y sexual. Entre las consecuencias a nivel psicológico, se ubican depresión, suicidio, incapacidad para concentrarse, deterioro en habilidades para la toma de decisión, preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de desorientación, trastornos del sueño y de personalidad, entre otras provocando alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso en general. Cabe aclarar que cuando un trabajador experimenta estrés, no solo se afecta a sí mismo, sino también a ambientes en los que se encuentra. Específicamente, las consecuencias que tiene para la empresa este fenómeno afectan el rendimiento y las relaciones sociales que se tejen en este contexto particular. Entre estas encontramos absentismo laboral, alta rotación en los puestos, dificultades en las relaciones, bajo rendimiento en las labores, entre otras (Soto, 2005).

Dimensiones del estrés laboral

El estrés es una respuesta física, psicológica y conductual a todos los eventos estresores, la definición del estrés en las organizaciones de acuerdo con Sánchez (2005) se entiendes a través de tres dimensiones diferentes:

En la primera dimensión se encuentran los factores ambientales que resultan estresantes para las personas que trabajan; es decir, factores a nivel individual referidos a todos los estresores relacionados con los deberes laborales de una persona; factores a nivel grupal, generados por la dinámica del equipo de trabajo como el poco apoyo, el reconocimiento a los errores y no a los logros alcanzados, falta de cohesión, entre otros. En esta misma dimensión, se encuentran los factores organizacionales y extraorganizacionales; los primeros hacen referencia a los conflictos intergrupales que afectan el nivel de comodidad del trabajador con el lugar de trabajo como el clima y la cultura de la organización y la adecuación de espacios físicos. Los factores extraorganizacionales por su parte, están relacionados con la familia, los grupos sociales y el estatus socioeconómico del trabajador.

En la segunda dimensión se encuentran las respuestas a los factores estresantes. En ese sentido, el estrés tiene consecuencias a nivel conductual, cognitivo y fisiológico. Sobre la conducta el estrés genera respuestas como el incremento de

insatisfacción en la realización de las labores, absentismo, rotación, accidentes laborales y consumo de sustancias. Entre las consecuencias a nivel cognitivo se encuentran la impulsividad frente a decisiones importantes, poca calidad en el trabajo, falta de concentración, entre otras. Sobre el aspecto fisiológico el estrés laboral, genera consecuencias para el individuo tales como hipertensión y alta probabilidad de infarto.

La tercera dimensión hace referencia a las diferencias individuales de las que ya se ha hecho referencia anteriormente.

A la vez, se han definido los instrumentos o recursos necesarios para combatir el estrés en las organizaciones. En primer lugar se encuentra el apoyo social, bien sea de tipo emocional, informativo o instrumental; en segunda medida se encuentra el hacer frente a la situación mediante factores personales, valoración cognitiva que el individuo haga sobre la situación estresante, y el uso de estrategias de control o evasión para enfrentarla. Por último se ubica la resistencia, siendo esta la capacidad del individuo para convertir el distrés en eustrés.

En conclusión, se puede destacar que el estrés se produce no solo como consecuencia de situaciones bien sea ambientales o personales sino también de la percepción de esas situaciones que el individuo tenga la que constituye todo el desencadenamiento de emociones y procesos, lo que da lugar en último término a diversas consecuencias (Peiró, 2001, citado por Martín *et al.,* 2004).

Justicia y estrés laboral

Janssen (2004), considera que durante los últimos años, las investigaciones se han centrado en encontrar las relación entre las percepciones de los trabajadores sobre la justicia y el estrés que genera esta variable y ha encontrado que tanto la justicia procedimental, como la interpersonal son causales directas del estrés. Un ejemplo que cita son los ausentismos que terminan en enfermedades relacionadas con las tensiones laborales (Lam, Schaubroeck y Aryee, 2002) y otro es la complejidad para manejar las interferencias del trabajo con la vida familiar (Judge y Colquitt, 2004). No obstante, se ha demostrado que la percepción de justicia se vincula de forma positiva con el bienestar subjetivo, la satisfacción general y el compromiso organizacional (De Coninck y Stilwell, 2004, citados por Omar, 2006).

El estrés laboral se refleja mayoritariamente cuando existe presión y el empleado llega al límite de sus capacidades para afrontar el trabajo, desprendiéndose conse-

cuencias negativas no solo para el trabajador sino también para la organización, pues se vulnera injustamente el bienestar físico y mental de los colaboradores, explican Elovainio, Kivimaki, Vahtera y Ferrie (2002). Así mismo, Judge y Colquitt (2004), señalan que el trato inadecuado o injusto hacia un trabajador, le puede ocasionar problemas físicos de orden fisiológico y emocional y por lo tanto afecta las relaciones laborales. Por el contrario, Tyler y Blader (2000), precisan que la autoestima puede reafirmarse con un trato justo por parte de sus superiores (Omar, 2006).

Existe una estadística que menciona el autor, en la que se reportan datos alarmantes sobre los efectos que causa el estrés en el trabajo. Por ejemplo, "el 79 % de los empleados entrevistados señalaron que el año anterior fue uno de los años más estresantes y el trabajo era la principal fuente de estrés" (Judge y Colquitt, 2004, p. 401).

Un estudio realizado a enfermeras por López (2009), concluye que la sobrecarga de trabajo, la no definición de funciones, la falta de reconocimiento profesional, la excesiva responsabilidad, son predictores del estrés laboral. Dicha conclusión lleva a pensar que el estrés puede dispararse por múltiples situaciones, pero la principal causa sería el no tener claro quién hace las actividades, cómo las hace y en qué condiciones laborales se deben hacer.

Según Vega y García (2012), en la relación entre estrés laboral y justicia organizacional, se identifican desarrollos teóricos y empíricos que plantean una superposición entre justicia y algunos estresores, lo que hace pensar que debe existir una relación entre justicia y estrés (Jugde y Colquit, 2004). De acuerdo con lo planteado por Cropanzano (2001), hay diferentes formas para conceptualizar justicia como parte del proceso de estrés:

Una posibilidad es que la falta de justicia puede ser definida como un estresor laboral más que genera tensión, como puede ser, por ejemplo, la sobrecarga de trabajo.

Otra posibilidad sería que la falta de justicia sea un mediador del estrés. Es decir, el hecho de que existan estresores reconocidos y presentes en el ambiente trabajo, es percibido como injusto, con lo cual la percepción de falta de justicia es la respuesta a otros estresores.

Finalmente, la justicia puede concebirse como moderador de la respuesta de estrés o tensión ante la presencia de estresores; es decir, la justicia puede amortiguar sus efectos negativos en los trabajadores.

Lo que sigue es llevar a cabo estudios que revelen la justicia y sus efectos sobre los temas abordados en este capítulo, dado que la investigación empírica sobre la relación justicia organizacional y estrés es escasa.

Bibliografía

- ADAMS, J. (1963). Toward an understanding inequity. *Journal of abnormal and social psychology*, 67 (5), 422-436. doi: 10.1037/h0040968
- _____ (1965). Inequity in social exchange. En: L. Berkovitz (Ed.), *Advance experimental social psychology*, (2), 267-299. NewYork: Academic Press.
- AMUTIO, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 20 (1), 77-93.
- ARBOLEDA, A. (2009). La actitud del consumidor según la percepción de justicia organizacional. *Estudios Gerenciales*, 25 (113), 99-122. Recuperado de http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=21218573005
- ARBOLEDA, A. (2010). *The consumer´s psychological contract: a moderator of consumer´s perception of justice and attitudes towards an organization.* Presentado en VIII Doctoral Consortium, XLV Asamblea General de CLADEA 2010: the consumer´s psychological contract: a moderator of consumer´s perception of justice and attitudes towards an organization.
- BIES, R. y MOAG, J. (1986). Interactional justice: communication criteria of fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, y M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiations in organizations* 1, 43-55. Greenwich, CT: JAI Press.
- CARR, A. 2007. *Psicología positiva. La ciencia de la felicidad.* España: Paidós.
- CASULLO, M. 2005. El capital psíquico. Aportes de la psicología positiva. *Psicodebate 6, Psicología, cultura y sociedad*, 6: 59-72.
- COLQUITT, J. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of applied psychology*, 86, 386-400.
- COLQUITT, J., CONLON, D., WESSON, M., POERWE, Ch. y Ng, K. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of applied psychology,* 86(3), 425-445.
- CROPANZANO, R. y GREENBERG, J. (1997). Progress in organizational justice: tunneling through the maze. *International review of industrial and organizational psychology*, 12, 317-372.

- DE BOER, E., BAKKER, A.B., SYROIT, J. y SCHUFELI, W. (2002). Unfairness at
- DEUTSCH, M. (1975). Equity, equality, and need: what determines which value will be used as the basis for distributive justice? *Journal of social issues*, 31, 137-149.
- DURAN, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Strategies*. 1 (1), 71-84.
- ELOVAINIO, M., KIVIMAKI, M., VAHTERA, J. y FERRIE, E. (2002). Organizational justice and health of employees: prospective cohort study. *Occup Envirom Med*, 60, 27-34.
- ELOVIANIO, M., FERRIE, E., SINGH, A., GIMENO, D., DE VOGLI, R., SHIPLEY, M., VAHTERA, J., BRUNNER, E., MARMOT, M. y KIVIMÄKI, M. (2009). Organisational justice and markers of inflammation: the Whitehall II study. *Occup environ Med*. 67 (2), 78-83. doi: 10.1136/oem.2008.044917.
- FERNÁNDEZ, M. (2009). La evaluacion de desempeño, la percepcion de justicia y las reacciones de los empleados. Universidad de Concepcion Chile. *Contabilidad y negocios,* 8, 42-48.
- GRACIA, F., SILLA, I., PEIRÓ, J. y FERREIRA, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Revista psicothema*, 18 (2), 256-262.
- GREENBERG, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of magnament review*, 12 (1), 9-22.
- GREENBERG, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of management review*. 12 (1), 9-22.
- GREENBERG, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: the hidden cost of pay cuts. *Journal of applied psychology*, 75, 561-568.
- GREENBERG, J. (1990). Organizational justice: yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 6 (2), 399-432.
- GREENBERG, J. (1993). The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice. En: R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace approaching fairness in human resource management*. Series in applied psychology. Inglaterra: Lawrence Erlbaum Associates.
- HERNÁNDEZ, R. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. *Revista puertoriqueña de psicologia*, 22, 72-100.

- ISMAIL, A., YAO, A., YEO, E., LAI, K. y SOON, J. (2010). Occupational stress features, emotional intelligence and job satisfaction: an empirical study in private institutions of higher learning. *Negotium*, 6 (16) 5-33.
- JANSSEN, O. (2004). How fairness perceptions make innovative behaviour more or less stressful. Journal of organizational behaviour, 25 (2), 201-215.
- JUDGE, T. y COLQUITT, J. (2004). Organizational justice and stress: the mediating role of work–family conflict. *Journal of applied psychology*, 89 (3), 395-404.
- LEVENTHAL, G. (1976). Fairness in social relationships. En: Thibaut, J. y Carson, (Eds.) *Contemporary topics of social psychology*. Morristown: General Learning Press.
- LEVENTHAL, G. (1980). *What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relation ships*. Recuperado el 25 de noviembre de 2010 en http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED142463.pdf.
- LIND, E. y TYLER, T. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.
- MADLINIC, A. (2002). Organitational justice: undertanding equity in organizations. *Psykhe*, 11 (2), 171-179.
- MARTÍN, P., SALANOVA, M y PEIRÓ, J. (2004). El estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre? Proyecto social. *Revista de relaciones laborales*. 10 (11), 167-185.
- MARTÍNEZ, V., PEIRÓ, J., RAMOS, J. y MOLINIER,C. (2006). Justice perceptions as predictors of customer satisfaction: the impact of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of applied social psychology*. 36 (1) 100-119.
- MARTINSON, B., ANDERSON, M., CRAIN, L. y VRIES, R. (2006). Scientists' perceptions of organizational justice and self-reported misbehaviors. *Nihpa manuscripts*. 1 (1), 51-66.
- MOYA, L., SERRANO, M., GONZÁLEZ, E., RODRÍGUEZ, G. y SALVADOR, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema* 17 (2), 205-211.
- NAVARRO, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. *Medicina y seguridad del trabajo*, 55 (215), 86-98.
- OMAR, A. (2006). Justicia organizacional, idividualismo, colectivismo y estres laboral. *Psicologia y salud*, 16 (2), 207-217.

- OSCA, A. y LÓPEZ, B. (2009). ¿La justicia en la selección predice las intenciones de los candidatos? *Colegio oficial de psicologos de Madrid*, 25 (3), 219-229.
- PATLÁN, J., MARTÍNEZ, E. y HERNÁNDEZ, R. (2012). El clima y la justicia organizcional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista internacional administración y finanzas*, 5 (5), 1-19.
- PEIRÓ, J. (1999). El modelo amigo: marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del psicólogo*, 72, 3-15.
- QUEVEDO, A., LUBO, A., MONTIEL, M., ROJAS, L., PÉREZ, I. y CHACIN, B. (2005). Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias. *Salud de los trabajadores*. 13 (2), 98-105.
- RAMÍREZ, L. (2009). Los dilemas éticos que enfrenta el/la psicólogo/a en su rol de consultor/a al intervenir en un proceso de desplazamiento de empleados/as. *Revista puertoriqueña de psicología*, 20, 47-58.
- SÁNCHEZ, P. (2005). Construcción y validación factorial de un instrumento para medir estrés laboral en servicios de alta tensión del hospital. Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar. *Tesis para optar al grado académico licenciatura en psicología y al título profesional de psicólogo*. Universidad del Mar
- SAUNDERS, M. y THORNHILL, A. (2004). Trust and mistrust in organizations: an exploration using an organizational justice framework. *European journal of work and organizational psychology*, 13 (4), 493-515.
- SHAUFELI, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista psicología del trabajo y las organizaciones*, 15 (2), 147-171.
- SORA, B., CABALLER, A. y PEIRÓ, J. (2011). Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. Universidad de Oviedo. *Revista psicothema*, 23, 394-400.
- SOTO, A. (2005). *Procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales*. Universidad de Almeria.
- THIBAUT, J. W. y WALKER, L. (1975). *Procedural justice: a psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum. Thibaut y Walker, 1975.
- VEGA, D. y GARCÍA, M. (2012). *Justicia organizacional y estrés laboral: variables relacionadas*. Editorial Académica Española
- WALKER, L., LATOUR, S., LIND, E. A. y THIBAUT, J. (1974). Reactions of participants and observers to modes of adjudication. *Journal of applied social psychology*,

4, 295-310. Work as a predictor of Absenteeism. *Journal of organizational behavior*, 23 (2), 181-197.

– ZOGHBI, P. y CAAMAÑO, G. (2011). Combatiendo la alineacion del empleo en el trabajo: qué papel puede jugar la justicia organizativa? *Revista investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, Universidad de Vigo España, 17 (2), 161-171.

Variables moderadoras de la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo en personal operativo

Claudia Neisa, Lorena Godoy, Alejandro Tangarife
Universidad El Bosque

El mundo laboral enfrenta un sinnúmero de condiciones que varían en función de elementos económicos, políticos y sociales, lo cual hace que las situaciones laborales cambien de forma constante y dinámica y que las demandas y exigencias en el trabajo se vean incrementadas en función de requerimientos de productividad, calidad, eficiencia, inmediatez entre otros aspectos. En trabajos de carácter operativo, el aumento en las demandas del trabajo se ve claramente afectado por estas condiciones, generando así un alto impacto en el trabajador debido al compromiso físico y mental que representan sus actividades laborales.

Debido a estas situaciones, la frecuencia de aparición de enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo aumenta, por lo que se hace necesario y relevante determinar los factores que puedan influir en su aparición, entre los cuales se encuentran las características personales del trabajador, el puesto de trabajo y la posible interrelación de diferentes sucesos laborales.

Al respecto, las investigaciones han determinado que la presencia de ciertos aspectos propios del individuo puede mediar de manera significativa en el desempeño del trabajador; adicionalmente, las características ambientales propias del trabajo, puede determinar el impacto que un evento o situación tenga

en el afrontamiento laboral del trabajador y constituir un antecedente para la adquisición de enfermedades laborales, accidentes de trabajo, y por ende, incapacidades, ausentismo, presentismo, entre otros aspectos.

Con respecto a lo anterior, empíricamente se ha resaltado la fatiga laboral como una de las problemáticas comúnmente identificadas a nivel ocupacional, y como resultado de ella la presencia de accidentes laborales. Esta relación entre fatiga laboral y accidentes de trabajo puede verse afectada por factores como sexo, nivel educativo, edad, antigüedad laboral, jornada de trabajo, entre otros. La presente investigación muestra la forma como algunas de estas variables pueden moderar dicha relación.

Fatiga laboral y accidentes de trabajo

De acuerdo con Muchinsky (2002), la fatiga en el contexto laboral, es entendida como "un síntoma relevante que indica un deficiente ajuste trabajador/lugar de trabajo" (p. 481). Se refiere a una disminución reversible de la capacidad funcional del cuerpo, como consecuencia de un esfuerzo físico o mental que influye de manera adversa en la producción de una persona y como resultado de la realización previa de una actividad prolongada y sostenida, donde se incluyen sentimientos subjetivos de cansancio y declinación de la actividad, manifestados a nivel cognoscitivo, conductual y emocional (Anna *et al.,* 2000, citado por Montiel, Lubo y Quevedo, 2005; Bartlett y Chute, 1998, citados por Juárez-García, 2007).

A partir de esta definición han surgido diversas perspectivas en la literatura, que indican la existencia de varios tipos de fatiga, cuya presencia varía en función de las condiciones de trabajo y la vulnerabilidad por parte del individuo; así, algunos autores han planteado los siguientes tipos de fatiga como los principales (Calzon, 1997; Muchinsky, 2002; Oborne, 2004; Richter, 1998; Scherrer, 1998, citado por confederación general del trabajo, 2003):

– *Fatiga sensorial:* es común en trabajos donde se requiere un compromiso psicomotriz alto o un desempeño extremadamente minucioso que exige la atención continua para su consecución.

– *Fatiga muscular o física:* producida por reacciones químicas en los músculos tras realizar esfuerzos propios del tipo de trabajo. Puede darse por una tensión muscular estática, dinámica o repetitiva.

– *Fatiga mental o psicológica:* se presenta por esfuerzos intelectuales excesivos que implican en su mayoría el compromiso de procesos como la memoria, atención, planeación, entre otros, requeridos para el desarrollo adecuado del trabajo.

– *Fatiga informativa:* expresada por altos niveles de ansiedad ante el exceso de información que genera las tareas propias del trabajo.

Así mismo, se conoce que ciertos factores laborales (cambio de horas, de jornadas, de turnos, trabajo compartido, entre otros), así como aspectos de carácter personal y características individuales (estilo de vida, estado de salud) pueden estar involucrados en la etiología de la fatiga (Kant, Bültmann, Beurskens, Van Amelsvoort y Swaen, 2003).

De manera más específica, se ha encontrado que ciertos tipos de fatiga se asocian significativamente con diversas variables laborales. Al respecto, Vera, Carrasco, Vanegas y Contreras (2008) encontraron que la fatiga física correlaciona de modo inverso con los factores sociolaborales, como la satisfacción laboral, la satisfacción con la carga de trabajo y el sistema de turnos; es decir, a mayor fatiga física menor satisfacción en el trabajo. Por su parte González, Moreno, Garrosa y López (2005), concluyeron que en jornadas laborales mayores a diez horas se impactan condiciones como la demanda mental del trabajador a las tareas, las demandas temporales percibidas y los niveles de esfuerzo; incluso, plantean que en un nivel profesional las tareas se hacen mucho más complejas, lo cual se relaciona con la aparición de fatiga mental entre este sector de trabajo.

Ahora bien, entre las principales consecuencias de la fatiga laboral se puede identificar la presencia de accidentes laborales, el bajo rendimiento laboral, el abandono del puesto, o graves errores en la ejecución de tareas complejas delimitadas dentro de las funciones de trabajo, lo cual implicaría una considerable disminución en la calidad de los servicios y los productos relacionados con las actividades del empleado (Montgomery, 2007, citado por Vera y Conteras, 2008; Swaen, Van Amelsvoort, Bültmann y Kant, 2003). De hecho, la fatiga puede ser el escalón inmediatamente anterior a muchos accidentes laborales (Arquer, 1997).

En este mismo sentido, Swaen *et al.* (2003) resaltan que el rol de la fatiga en la etiología de los accidentes pueden ser de dos tipos: en primer lugar porque puede disminuir la habilidad de procesar la información acerca de una situación

peligrosa y en segundo lugar porque disminuye la capacidad de responder ante una situación peligrosa.

En muchas de las investigaciones sobre el tema, la fatiga se ha relacionado de manera significativa con los accidentes de trabajo, lo que indica que puede ser un factor de riesgo para su aparición. De hecho, se ha logrado establecer que, a nivel fisiológico, el organismo cuenta con mecanismos que hacen posible recuperar las reservas de adrenalina, noradrenalina y cortisol, los cuales se ven seriamente disminuidos cuando existe sobre ejercicio, sobre demanda y que puede amplificar los efectos subjetivos de la fatiga, y por ende aumentar la probabilidad de ocurrencia del accidente en el trabajador fatigado (Haro, Sánchez y Juárez, 2007; Kant *et al.,* 2003; Swaen *et al.,* 2003).

De igual manera, Swaen *et al.* (2003) mencionan que el papel de la fatiga en la etiología de los accidentes laborales puede ser doble, en primer lugar porque puede decrementar la habilidad para procesar información en una situación riesgosa y en segundo lugar disminuir la habilidad para responder adecuadamente en dicha situación.También se resalta que en muchas ocasiones las consecuencias de la fatiga pueden resultar en muerte e involucrar mayores costos ya que los accidentes en presencia de fatiga son tres veces más probables que en ausencia de la misma, además significa en muchos casos pérdidas económicas porque requieren un manejo del ausentismo por incapacidad y por ende una disminución en la productividad (Malpica, 2009; Willianson y Boufous, 2007).

La fatiga puede afectar el rendimiento, la calidad de vida y la capacidad para atender a los requerimientos del trabajo; se ve afectada por la hora del día, la cantidad de tiempo despierto y otros factores relacionados con la tarea y que generan fatiga y somnolencia (Williamson *et al.,* 2009).

Al establecer una relación entre fatiga y accidentalidad, Araújo y Segovia (2007) indican que la fatiga puede causar accidentes debido a la falta de sueño y la reducción de la capacidad del trabajador durante la actividad laboral. Esta relación provoca una disminución de la capacidad productiva y de la eficiencia que se manifiesta en cansancio, disminución de la motivación y somnolencia. También resaltan que el riesgo de sufrir accidentes puede variar según la edad, el género, el estado civil, la hora del día en que debe trabajar, el tipo de labor, las horas de trabajo, entre otras.

Con respecto a las horas laboradas, se ha encontrado que cuando la jornada de trabajo se extiende más allá de las ocho horas, la recuperación del ciclo del sueño se ve afectada negativamente, dado que se involucra la recuperación de

las condiciones propias del cansancio y desgaste físico común del trabajo, lo cual genera un nivel de fatiga considerado como mórbido al no lograrse culminar un ciclo reparador. Con respecto a los accidentes de trabajo, al verse afectado el ciclo de sueño y los ritmos circadianos del trabajador, se disminuye la capacidad de respuesta y por tanto, se aumenta la probabilidad de incurrir en errores conductuales que impliquen una lesión o un accidente. Por tanto, las horas extra o la rutina laboral que supera las ocho horas diarias de actividades, influye tanto en la presencia de fatiga laboral, como en el surgimiento de accidentes dado que se establece una asociación significativa entre ambas variables y la falta de descanso, las pocas horas de sueño y otros factores producto del trabajo en exceso (Calabrese, 2004; Haro *et al.,* 2006; Neisa, Dussan, García y Giraldo, 2007; Niño, 2007).

Por otro lado, en cuanto a la jornada laboral se conoce que aquellos trabajadores que laboran en jornadas nocturnas tienden a manifestar con mayor frecuencia síntomas tanto de fatiga física como mental, debido a que, como se mencionó anteriormente, los ritmos biológicos y ciclos de sueño afectan de manera significativa la capacidad de respuesta del individuo, dado que el individuo no culmina las horas de sueño necesarias y que generalmente tras la culminación de la jornada de trabajo debe emprender otro tipo de actividades (ya sean laborales o personales), la percepción de cansancio y decaimiento aumenta (Neisa *et al.,* 2007). En este mismo sentido, cuando la jornada laboral diurna es superior a las ocho horas se genera un incremento en la correlación fatiga laboral y accidentes de trabajo; así, estas jornadas generan fatiga, propensión a accidentarse y disminución del desempeño (González et al, 2005).

Con referencia a la antigüedad laboral, la ocurrencia de accidentes se ve comúnmente vinculada con la poca antigüedad en el cargo que se ocupa, esto puede deberse principalmente a la falta de experiencia y a una mayor frecuencia de errores (Breslin, Koehoom, Smith y Manno, 2003). En el caso de trabajadores con poca antigüedad, la percepción acerca de las limitaciones para cumplir con las demandas de su trabajo debido a su inexperiencia, incrementan la probabilidad de que se genere fatiga, principalmente de índole mental. En contraste, en los trabajadores con bastantes años de antigüedad en su trabajo, la fatiga que se presenta con mayor frecuencia es la física, dado que esta se ve relacionada con el deterioro a nivel funcional propio de la edad de personas con amplia experiencia (Briceño, 2003; Tomasina y Gómez, 2001).

Por otra parte, frente a variables de carácter personal y sociodemográfico, la evidencia empírica muestra que, con respecto a la edad, se ha encontrado que

personas jóvenes se quejan menos de fatiga laboral que personas mayores; las personas de mayor edad, generalmente entre los 40 y 50 años se quejan de fatiga física, debido principalmente a la disminución de ciertas capacidades biológicas y fisiológicas debido a la edad, y de fatiga mental por el conjunto de demandas laborales y personales que les exige el medio; sin embargo, las personas muy jóvenes requieren un mayor esfuerzo por aprender (Leyva, Estrada y Ramírez, 2009; Neisa *et al.,* 2007). Estos hallazgos podrían verse respaldados por lo encontrado con referencia a los accidentes de trabajo, ya que se encuentra que existe una mayor incidencia de accidentes leves en trabajadores jóvenes, quienes inician su actividad laboral y un mayor incidencia de accidentes graves en trabajadores mayores de 35 años (Budiño, 2008). Sin embargo, se puede encontrar que la tasa de incidencia de los accidentes laborales se presenta en mayor proporción en trabajadores jóvenes (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011).

Por otro parte, en cuanto a la variable sexo, se ha encontrado que dado que los hombres ejercen cargos que generalmente implican un mayor nivel de compromiso a nivel físico, es común que sean ellos quienes se fatiguen con mayor frecuencia. De la misma manera, los hallazgos referidos a la accidentalidad en los hombres, muestra que la proporción tiende incluso a duplicarse en comparación con el sexo femenino; según la edad, esta diferencia aumenta a medida que disminuye la edad (Arquer, 1999; Juárez, 2007; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011). No obstante, las mujeres suelen quejarse de mayores síntomas de fatiga, lo cual puede deberse a lo que algunos autores han denominado "doble rol", es decir, no solo el tipo de trabajo que desempeñan sino el trabajo que deben continuar en el hogar, como madres y esposas (Neisa *et al.,* 2007).

Finalmente, en cuanto a la relación que puede tener la fatiga y el estado civil, se ha encontrado que las personas casadas y solteras tienden a presentar mayores niveles de fatiga que las personas separadas y viudas (Neisa *et al.,* 2007). Los hallazgos empíricos resaltan la influencia del estado civil "casado", en la presencia de fatiga, dado que terminada la jornada laboral, el trabajador continúa ejerciendo labores en el hogar, lo cual repercute en su percepción de agotamiento y cansancio (Báez, 2005; Vera *et al.,* 2008). Otros autores han encontrado que el estado civil soltero también influye en la presencia de fatiga en la medida en que aquellos trabajadores que no tienen familia ni hijos podrían tener la tendencia a implicarse exageradamente con su trabajo (Díaz, Stimolo y Caro, 2010).

Con estos resultados se evidencia que la fatiga es un fenómeno complejo, producto de la interacción entre variables de tipo sociodemográfico y laboral por una parte, y personal, familiar y de factor humano por otro. También se resaltan los hallazgos encontrados en las fases previas a esta investigación en donde se ha identificado la existencia de una relación entre la presencia de fatiga y variables como sexo, edad, estado civil, antigüedad laboral, entre otras.

En concordancia con la revisión presentada anteriormente, se hace importante realizar investigaciones que busquen encontrar y corroborar dicha relación y la forma en que la misma puede verse moderada por algunas variables de tipo sociodemográfico y laboral. Por ello, la presente investigación buscó no solo corroborar la relación entre la fatiga laboral y los accidentes de trabajo, sino también identificar si esta se encontraba moderada por alguna de las variables de estudio.

Método

Tipo de investigación

La investigación planteada en este estudio fue correlacional, debido a que se buscó determinar si algunas variables de tipo sociodemográfico y laboral (edad, sexo, estado civil, nivel educativo, horas trabajadas, jornada laboral, antigüedad en el cargo y en la empresa), moderaban la relación existente entre la fatiga laboral y los accidentes de trabajo.

Participantes

La muestra de la investigación estuvo constituida por 384 operarios de tres empresas metalmecánicas de la ciudad de Bogotá, quienes fueron seleccionados por muestreo no probabilístico de tipo intencional (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). De esta muestra el 89 % era de sexo masculino y el 11 % restante femenino; el 46 % vivía en unión libre, el 27 % eran solteros, el 20 % encontraban casados, el 5 % separados y apenas el 1 % había enviudado. Con respecto al nivel de escolaridad, el 72 % de los participantes había cursado secundaria, el 14 % había cursado primaria y el 14 % restante se encuentra entre personas que cursaron carreras técnicas, tecnológicas y profesionales.

Instrumentos

Para la obtención de datos se utilizaron tres fuentes de información:

- Ficha de datos generales: esta ficha incluyó toda la información referente a las variables moderadoras contempladas dentro del estudio.
- Test de patrones subjetivos de fatiga de Yoshitake: este test consta de 30 preguntas que evalúan la fatiga del trabajador en dos dimensiones: cognitiva (embotamiento, dificultad de concentración) y física (deterioro físico).
- Informe del análisis de accidentalidad de la empresa: este informe incluyó los datos generales del trabajador accidentado, la labor desempeñada y la información referente al accidente. Este informe fue proporcionado por cada empresa y fueron tomados los reportes de accidentalidad de un mes previo a la aplicación del instrumento de fatiga para establecer la cercanía en tiempo entre la ocurrencia de un accidente y la medición del nivel de fatiga.

Procedimiento

La investigación se llevó a cabo a lo largo de cuatro fases:

- Fase I: selección de la muestra a partir de un muestreo no probabilístico de tipo intencional.
- Fase II: diligenciamiento del consentimiento informado y aplicación de los instrumentos, el test de patrones subjetivos de fatiga de Yoshitake y la ficha de datos generales. Revisión de los reportes de accidentalidad provistos por cada empresa.
- Fase III: elaboración de la base de datos de los resultados obtenidos.
- Fase IV: análisis estadístico de los datos, mediante el estadístico de correlación de Pearson (r), y regresión logística.

Consideraciones éticas

Para la aplicación de los instrumentos, se contó con el consentimiento informado de los evaluados para confirmar su participación voluntaria en la investigación y que conocieran que el estudio tenía fines investigativos y no representaba ningún efecto negativo en su integridad personal o en su seguridad laboral.

Resultados

Mediante la aplicación de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov se encontró que la muestra tenía una distribución normal, por lo que fue po-

sible utilizar un modelo de tipo paramétrico para el análisis de los datos. Cabe aclarar, que el análisis K-S entiende a cada una de las variables como un ente completamente independiente, lo que implica que sus resultados arrojarán información acerca de la posible normalidad en la distribución de cada una de las variables, además de la distribución general del conjunto de todas. Esto es algo de suma importancia, pues al elevar el nivel de detalle de esta manera, la información obtenida de cada variable es mucho más exacta.

Posteriormente, se aplicó el estadístico de Pearson para probar si existía correlación entre las variables fatiga laboral y accidentes de trabajo. A partir de los resultados del estadístico se corroboró la existencia de una correlación significativa con un nivel de confianza del 95 %. Inmediatamente después, se procedió a la aplicación de un modelo de regresión, que permitió medir la interacción entre tres variables al mismo tiempo. Es decir, la fatiga laboral, los accidentes de trabajo y cada una de las variables moderadoras por separado. Esto permitió, además de realizar el análisis de manera individual, discriminar la significación de manera independiente para cada una de las dimensiones de las variables. El modelo de regresión utilizado entiende el análisis en términos de variables dependientes e independientes a través de una ecuación que podría expresarse en términos de que la variable fatiga laboral depende de la interacción entre las condiciones presentes en cada una de las variables moderadoras y la presencia o ausencia de accidentes de trabajo. El producto de esa interacción explica si existe moderación o no de cada una de las variables planteadas para el estudio.

Para el caso de la variable sexo, la dimensión "masculino" presentó una interacción significativa lo que señala que podría constituirse como una variable moderadora de la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo. Esto se explica porque el nivel de significancia es del 0,05 y el resultado arrojado fue de 0,00, es decir, se acepta la existencia de diferencias en las medias cuando está presente la variable moderadora. Este resultado se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Prueba de regresión para el sexo

Parámetro	B	Error típ.	t	Sig.
Intersección	.044	.028	1.578	.115
[Sexo=1.00] * Fatiga	.010	.006	1.884	.060
[Sexo=2.00] * Fatiga	.016	.004	3.992	.000

a. 1.00 = "Femenino", 2.00 = "Masculino".

Ahora bien, en la Tabla 2 se muestran los resultados para la variable estado civil y a partir de ella se evidencia que la única dimensión de la variable que aparentemente no ejerce moderación es la correspondiente a "separado". Las demás categorías representan un nivel de afectación mayor. De hecho, las categorías de "casado" y "soltero" son las que representan el papel más influyente, o si se quiere, el papel que implica la mayor moderación en la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo.

Tabla 2
Prueba de regresión para el estado civil

Parámetro	B	Error típ.	t	Sig.
Intersección	.052	.028	1.881	.061
[EstCivil=1] * Fatiga	.011	.005	2.141	.033
[EstCivil=2] * Fatiga	.018	.006	3.197	.002
[EstCivil=3] * Fatiga	.040	.017	2.393	.017
[EstCivil=4] * Fatiga	-.006	.011	-.553	.580
[EstCivil=5] * Fatiga	.015	.005	3.307	.001

a. 1= "Soltero"; 2="Casado"; 3= "Viudo"; 4= "Separado"; 5= "Unión libre"

Para el caso de la variable edad, cabe aclarar que no hubo niveles de significación lo suficientemente elevados para obtener conclusiones determinantes. Es posible ver algún tipo de tendencia en edades mayores, pero aún así no es posible obtener conclusiones al respecto.

La información que se presenta en la Tabla 3, respecto al nivel educativo, muestra que la moderación se presentó en las categorías "primaria" y "secundaria", sobre los demás niveles educativos. Es decir, la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo se fortalece en personas que han cursado estudios primarios o secundarios. Esta conclusión se obtiene a partir de la revisión de los coeficientes de significación y su comparación con el nivel de significancia que es del 0,05. Tanto para "primaria" como para "secundaria" la significación obtenida en la prueba es menor que 0,05, por lo que se acepta la existencia de moderación de parte de la variable nivel educativo en estas dos dimensiones.

En la Tabla 4, se observa que las categorías de 8 o de 12 horas trabajadas presentaron un papel moderador en la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo. La afirmación no se aplica a la intensidad horaria intermedia (entre 8

Tabla 3
Prueba de regresión para el nivel educativo

Parámetro	B	Error típ.	t	Sig.
Intersección	.045	.028	1.617	.107
[NivelEduc=1] * Fatiga	.030	.009	3.348	.001
[NivelEduc=2] * Fatiga	.017	.004	4.123	.000
[NivelEduc=3] * Fatiga	–.003	.008	–.336	.737
[NivelEduc=4] * Fatiga	.004	.009	.410	.682
[NivelEduc=5] * Fatiga	.010	.011	.925	.355

a. 1= "Primaria"; 2= "Secundaria"; 3= "Técnico"; 4= "Tecnológico"; 5= "Universitario"

Tabla 4
Prueba de regresión para horas laboradas

Parámetro	B	Error típ.	t	Sig.
Intersección	.050	.028	1.829	.068
[HLab=2] * Fatiga	–.025	.165	–.153	.879
[HLab=8] * Fatiga	.012	.006	2.062	.040
[HLab=9] * Fatiga	.008	.006	1.338	.182
[HLab=10] * Fatiga	.012	.006	2.211	.028
[HLab=11] * Fatiga	–.001	.010	–.105	.917
[HLab=12] * Fatiga	.032	.006	5.608	.000
[HLab=13] * Fatiga	–.006	.020	–.312	.755
[HLab=14] * Fatiga	.012	.011	1.037	.300
[HLab=15] * Fatiga	–.007	.021	–.360	.719
[HLab=16] * Fatiga	–.009	.038	–.225	.822

y 12 horas) ni a la mayor a 12 horas, seguramente debido a que el número de personas que reportaron esa condición de trabajo fue mínimo. Finalmente, en la Tabla 5 se presentan los resultados obtenidos para la variable jornada laboral en la que se evidencia que la categoría "diurna" es la que ejerce la moderación. Con respecto a la variable de antigüedad laboral en el cargo, no se evidenció moderación para ninguno de los rangos de antigüedad. Por otra parte, para la variable de antigüedad en la organización se encuentra una tendencia en la moderación después de los 109 meses de antigüedad, es decir, llevar más de

ocho años en la misma empresa. Respecto a esta afirmación, cabe aclarar que en la investigación se manejaron dos variables relacionadas con la antigüedad laboral: antigüedad en el cargo y antigüedad en la empresa. La primera se refiere a la antigüedad del trabajador desempeñándose en cargos operativos independientemente de la empresa, y la segunda, a la antigüedad en la empresa actual en la que el trabajador fue evaluado.

Tabla 5

Prueba de regresión para jornada laboral

Parámetro	B	Error típ.	t	Sig.
Intersección	.049	.028	1.760	.079
[JornLab=1] * Fatiga	.015	.004	3.934	.000
[JornLab=2] * Fatiga	–.006	.024	–.246	.806

A partir de los resultados obtenidos se concluye de manera general que, para el caso del sexo, se encontró que se presentaba una alta significación para el masculino. De igual forma, el estado civil soltero y de unión libre, se constituyeron como las dimensiones moderadoras dentro de la variable estado civil. Por su parte, se comprobó la hipótesis de que las personas con bajo nivel educativo pueden tener mayor propensión tanto a accidentarse como a fatigarse. La jornada laboral diurna, evidenció el mismo comportamiento, igual la antigüedad en la empresa, en la que se pudo observar que un tiempo mayor o igual a nueve años de antigüedad en la misma empresa, puede ser una variable moderadora. Ahora bien, en el caso de las variables edad y antigüedad en el cargo, no se evidenció ningún tipo de moderación, puesto que los datos arrojados no fueron significativos.

Discusión

En general, los resultados encontrados corroboraron las hipótesis establecidas para las variables sexo, estado civil, nivel educativo, antigüedad laboral en la empresa y horas trabajadas por día, que permiten señalar algún grado de moderación en la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo.

Para el caso de la variable sexo, se encontró que la condición de “hombre”, evidenció niveles de significación elevados que mostraron que esta variable ejerce moderación en la relación entre fatiga laboral y accidentes de trabajo. Esta afirmación respalda los hallazgos de algunos autores que plantean que

los hombres suelen reportar mayores niveles de fatiga en trabajos del sector industrial mientras que las mujeres lo hacen en funciones administrativas debido a su "doble rol", mediado por la cultura (Kant *et al.,* 2003; Lomelí, 2005; Llaneza, 2007).

Por otra parte, para la variable estado civil, se identificó moderación en las condiciones de soltero, casado y unión libre. Estos resultados corroboran los planteados por Neisa *et al.* (2007) en cuanto a que las personas solteras y casadas evidencian mayores niveles de fatiga y accidentes que las separadas y viudas (Ríos, Barbosa y Silva, 2010).

De otro lado, el nivel educativo posee una tendencia a ser entendido como una variable moderadora de la relación especialmente en las dimensiones primaria y secundaria. Estos resultados corroboran lo planteado por algunos autores que afirman que un bajo nivel educativo genera una alta probabilidad de acceder a puestos de trabajo de corte operativo o pertenecientes a un contexto en el que por lo general, se trabaja con máquinas y herramientas que generan peligros y riesgos a quienes las utilizan o se desenvuelven allí (Swaen *et al.,* 2003; Saliba, Isper, Da Graça, Dos Santos y Gonçalves *et al.,* 2009).

Por otro lado, se encontró que jornadas laborales superiores a las ocho horas generan un incremento en la correlación fatiga laboral y accidentes de trabajo. Esto corrobora que las jornadas de trabajo que llegan a ser iguales o mayores a doce horas, generan fatiga, propensión a accidentarse y disminución del desempeño en las organizaciones. Esto implica que los turnos con esta intensidad horaria son perjudiciales para el bienestar de los colaboradores de las empresas, además, puede que el exceso de horas de trabajo conlleve pérdida de horas de sueño, y por ende la probabilidad de fatigarse es mucho mayor. También evidencian los autores que un esquema rotatorio genera mayor tendencia a sufrir de fatiga, y por ende a accidentarse; jornadas superiores a ocho horas de trabajo se constituyen claramente como moderadoras de la relación entre las dos variables principales de la investigación (González *et al.,* 2005; Tovalin, Rodríguez y Ortega, 2006).

Contrario a los resultados obtenidos, algunos autores afirman que trabajadores experimentados y con contratos indefinidos tienen menor tendencia a los accidentes de trabajo y a la fatiga laboral. Al respecto, también se afirma que la experiencia aporta una noción de "excesiva confianza", lo que puede generar accidentes aunque no lleguen a ser muy graves. Este concepto se traduce, fundamentalmente, en que dadas las características usualmente mecánicas y automatizadas del trabajo a cargo de personal operativo, es posible que con-

forme pasen los años y se adquiera experiencia, las personas pierdan el hábito de asegurar elementos y conductas de protección ante los peligros que pueda implicar su trabajo, debido a que entienden que nada les puede pasar a causa de la pericia que han desarrollado (Saliba *et al.,* 2009).

Ahora, también es cierto que pese a que las personas jóvenes e inexpertas requieren mayor esfuerzo por aprender, por lo general reportan menores índices de fatiga respecto a los mayores (Neisa *et al.,* 2007), lo que podría sustentar el hecho de que en los resultados no se afectó la relación fatiga laboral y accidentes de trabajo para trabajadores jóvenes. De igual forma, las personas de mayor edad, no suelen reportar fatiga respecto a su cargo debido a la experiencia, pero sí respecto a las consecuencias propias de la edad (Sánchez, Simões y Brito, 2008), es decir, lo que puede generar fatiga se encuentra asociado con un proceso normal de envejecimiento lo que conlleva la disminución en la capacidad de respuesta y el incremento, la posibilidad de desarrollar fatiga, y por ende, ser más propenso a sufrir accidentes de trabajo.

Por otra parte, respecto a las variables antigüedad en el cargo y antigüedad en la empresa, se evidenció un comportamiento de características contradictorias. Por una parte, puede ser que las personas con amplias trayectorias en otras empresas, no reporten niveles elevados de fatiga laboral ni accidentes de trabajo, debido a su experiencia, como ya se mencionó anteriormente, pues la experiencia en sí misma no representa un factor predisponente a la fatiga, la dinámica se da en realidad de manera contraria (Sánchez *et al.,* 2008). Sin embargo, García y Montuenga (2007) hablan de la "experiencia potencial" de los trabajadores, que se relaciona con el reporte de niveles de fatiga bajos. Esto quiere decir que cuando más años se lleve trabajando más se reduce la posibilidad de accidentarse de forma grave, lo que refuerza la perspectiva de que la experiencia *per se* disminuye el riesgo de desarrollar un problema como la fatiga.

Estos hallazgos son un insumo importante no solo para las empresas que formaron parte de la investigación, sino para el sector industrial u operativo en general debido a las características de la muestra evaluada. Son una base importante para que sean tenidos en cuenta, controlados o intervenidos con el fin de garantizar el bienestar del trabajador y su ajuste al lugar donde trabaja. En estas áreas de investigación y de trabajo, los psicólogos laborales y ocupacionales deben tener una participación muy importante no solo en la búsqueda de nueva información, sino también en la intervención centrada en el trabajador y en la organización con el fin de velar por el bienestar del trabajador teniendo como imperativo el trabajar sobre las causas inherentes a los posibles desajustes del trabajador

en general. De igual forma, es vital señalarle al empleador la apropiación de estrategias que lleven a que el trabajador no se fatigue ni se accidente en el lugar de trabajo y conserve su integridad intacta.

De igual forma, es importante para el trabajador, su familia y sus diferentes áreas de ajuste que se le garantice la total seguridad dentro de la organización en que trabaja. Si bien es cierto, que es el trabajador quien a veces falla por exceso de confianza o por falta de previsión de ciertas variables propias del trabajo (Belmar, 2006; Saliba *et al.,* 2009), también lo es que la empresa debe preocuparse no solo por evitar que se presenten estas situaciones, sino también por generar intervenciones propicias e incluso por tener en cuenta desde el mismo proceso de reclutamiento y selección algunas variables en el perfil del trabajador para evitar la presencia de fatiga y como producto de ella de accidentalidad.

Es necesario, además, apuntar los esfuerzos hacia la constitución de equipos interdisciplinarios que realmente ahonden temáticas como la relativa a la fatiga laboral y los accidentes de trabajo y que generen no solo hipótesis e investigaciones ojalá de carácter causal, sino que realmente evidencien una preocupación por llegar al fondo real del asunto. De ocurrir esto, podríamos de hecho llegar a garantizar intervenciones efectivas que lleven a que gracias al manejo de variables se garantice siempre la mayor ganancia tanto para la industria como para la persona.

Bibliografía

- ARAÚJO, B. y SEGOVIA, A. (2007). Factores explicativos de la accidentalidad en jóvenes: un análisis de la investigación. *Revista de estudios de juventud*, (79), 75-90. Recuperado de http://www.injuve.es/sites/default/files/revista%2079_5.pdf
- ARQUER, M. (1997) *Carga mental de trabajo: fatiga*. [Nota técnica de prevención 445]. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf
- ARQUER, M. (1999) *Carga mental de trabajo: factores*. [Nota técnica de prevención 534]. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_534.pdf
- BÁEZ, G. (2005). Determinación de fatiga física en enfermeras que laboran en el área de emergencia del IMSS. [*Memorias del VII Congreso internacional de ergonomía*]. Recuperado de http://www.semac.org.mx/archivos/7-13.pdf

- BELMAR, V. (2006). *La investigación de accidentes laborales*. Recuperado de http://www.prevenciónministeriordesaludespaña.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/prevrisgoscc.htm
- BRESLIN, C., KOEHOORN, M., SMITH, P. y MANNO, M. (2003). Age related differences in work injuries and permanent impairment: a comparison of workers' compensation claims among adolescents, young adults, and adults. *Occupational and environmental medicine*, 60, (10), 1-6. Recuperado de la base de datos NCBI.
- BRICEÑO, L. (2003). *Prevención de riesgos ocupacionales en empresas colombianas*. Revista ciencias de la salud, 1, (1), 31-44. Recuperado de la base de datos Redalyc.
- BUDIÑO, T. (2008). *La distribución de los accidentes laborales por tramos de edad en el principado de Asturias*. Instituto asturiano de prevención de riesgos laborales. Recuperado de http://iaprl.asturias.es/export/sites/default/es/ instituto/secretaria/planificacion_y_programacion/documentos/La_distribucion_de_los_accidentes_laborales_por_tramos_de_edad_en_el_Principado_de_Asturias.pdf
- CALABRESE, G. (2004). *Riesgos profesionales relacionados a la organización laboral*. Anestesia en México D.F., 1, 55-59. Recuperado de http://www.anestesiaenmexico.org/SUPLEMENTO/Sup1/009.pdf
- CALZON, C. (1997). *Remedios contra la fatiga informativa*. Madrid: Cinco días.
- Confederación general del trabajo (2003). *Guía de la salud laboral: ergonomía, el trabajo con pantallas de visualización*. Recuperado de http://www.fesibac.com/publicaciones/SaludLaboral/Guias/gsl01-02.pdf
- DÍAZ, M., STIMOLO M. y CARO, N. P. (2010). Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos. Córdoba – Argentina. *Medicina y seguridad del trabajo*, 56 (218), 22-38. Tomado de la base de datos Scielo.
- GARCÍA, M. y MONTUENGA, V. (2009). Causas de los accidentes de trabajo en España: análisis longitudinal con datos de panel. *Gaceta sanitaria,* 23 (3), 174-178. Recuperado de la base de datos Scielo.
- GONZÁLEZ, J., MORENO, B., GARROSA, E. y LÓPEZ, A. (2005). Carga mental y fatiga en servicios especiales de enfermería. *Revista latinoamericana de psicología*, 37 (3), 477-492. Tomado de la base de datos Redalyc.
- HARO, L; SÁNCHEZ, R., JUÁREZ, C. y LARIOS, E. (2007). Justificaciones médicas de la jornada laboral máxima de ocho horas. *Revista médica del instituto mexicano del seguro social*, 45(2) 191-197. Recuperado el 25 de septiembre de 2012 de http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A86.pdf
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (2011). *Accidentes de trabajo por edad, sexo, ocupación y nacionalidad*. Tasa anual. Recuperado de http://www.insht.es/portal/site/Observatorio/menuitem.02f24b227be1a22 f7ac3d63062c 08a0c/?vgnextoid=a6b5c256484ec210VgnVCM1000008130110aRCRDyvgnextchann el=6ff05c9847273110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD
- JUÁREZ, A. (2007). La dimensión de fatiga-energía como indicador de presentismo: validez de una escala en trabajadores mexicanos. *Ciencia y trabajo*, 9 (24), 55-60. Recuperado de http://www.cienciaytrabajo.cl/ pdfs/24/pagina%2055.pdf
- KANT, I., BÜLTMANN, U., BEURSKENS, A., VAN AMELSVOORT, L. y SWAEN, G. (2003) An epidemiological approach to study fatigue in the working population: the maastricht cohort study. *Occupational environmental medicine*, 60 (1), 32-39. Recuperado de la base de datos NCBI.
- LEYVA, J., ESTRADA, J. y RAMÍREZ, A. (2009). Determination of physical fatigue in workers from popular markets at Los Mochis, Sinaloa. En: Espejo, C., De La Vega, E. y Martínez, V. (Eds.), *Ergonomía ocupacional,* 137-147. Recuperado de http://www.semac.org.mx/archivos/Libro_SEMAC_2009.pdf
- LLANEZA, J. (2007). *Ergonomía y psicosociología aplicada: manual para la formación del especialista*. Madrid D.F.: Lex Nova
- LOMELÍ, D. (2005). *Fatiga laboral: el desdoblamiento del trabajo*. Recuperado de http://www.esmas.com/ investigaciones/457341221.html
- MALPICA, D. (2009). *Frecuencia de fatiga operacional en controladores de tránsito aéreo del ejército nacional durante noviembre de 2009*. Recuperado de http://www.bdigital.unal.edu.co/2796/1/diegomalpica.2010.pdf
- MONTIEL, M., LUBO, A. y QUEVEDO, A. L. (2005). Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria cervecera. *Salud de los trabajadores*, 13 (1) 37-44. Recuperado de la base de datos Dialnet.
- MUCHINSKY, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México D.F.: Thomson Learning
- NEISA, C., DUSSAN, C., GARCÍA, M. y GIRALDO, C. (2007). *Fatiga laboral: variables sociodemográficas y accidentes de trabajo en dos empresas de producción de Bogotá* [Trabajo de grado]. Bogotá: Universidad El Bosque.
- NIÑO, J. (2007). *De los riesgos de estrés al estrés de los riesgos. Mapfre seguridad: ergonomía y psicosociología aplicada*, 106, 28-42. Recuperado de http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/prev-ma/revista-seguridad/n106-art2-metarriesgos.pdf
- OBORNE (2004). *Ergonomía en acción. La adaptación del medio de trabajo al hombre*. México D.F.: Trillas.

– RÍOS, K., BARBOSA, D. y SILVA, A. (2010). Evaluación de la calidad de vida y de la depresión de técnicos auxiliares de enfermería. *Revista latinoamericana de enfermagem*, 18, (3), 125-133.

– RICHTER, P. (1998). Fatiga mental. En Lauring, W. y Vedder, J. (Dirs.), *Enciclopedia de la OIT*. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/ Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf

– SALIBA, C., ISPER, A., DA GRAÇA, A., DOS SANTOS, R. y GONÇALVES, P. (2009). Accidentes de trabajo que afectan a los profesionales de la salud. *Acta odontológica venezolana*. 47, (1), 1-9. Recuperado de la base de datos Scielo.

– SÁNCHEZ, L., SIMÕES, M. y 0, J. (2008). *Trabajo y salud mental, caso supervisores de una locación petrolera. Salud de los trabajadores*. 16, (1) 39-52. Recuperado de la base de datos Scielo.

– SWAEN, G., VAN AMELSVOORT, L., BÜLTMANN, U. y KANT, I. (2003). Fatigue as a risk factor for being injured in an occupational accident: results from the Maastricht Cohort Study. *Occupational and environmental medicine*, 60 (1) 88-92. Recuperado de la base de datos NCBI.

– TOMASINA, F. y GÓMEZ, F. (2001). *Accidentes laborales en el hospital de clínicas*. Revista médica de Uruguay (17), 156-160. Recuperado de http://www.rmu.org.uy/revista/2001v3/art2.pdf

– TOVALIN, H., RODRÍGUEZ, M. y ORTEGA, M. (2006). Rotación de turnos, fatiga y trastornos del sueño en un grupo de trabajadores industriales. *Revista cubana de salud y trabajo*. 6 (1) 27-31. Recuperado de la base de datos BVS.

– VERA, A., CARRASCO, C., VANEGAS, J. y CONTRERAS, G. (2008). Fatiga física y fatiga cognitiva en trabajadores de la minería que laboran en condiciones de altitud geográfica. *Relación con el mal agudo de montaña. Ciencia y trabajo*, 10 (29), 90-94. Recuperado de http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/29/pagina%2090.pdf

– VERA, A. y CONTRERAS, G. (2008). Importancia de los trastornos del sueño como causa de fatiga en trabajadores mineros en Chile. *Ciencia y trabajo*. 10 (29), 82-84. Recuperado de http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/29/ pagina%2082.pdf

– WILLIANSON, A. y BOUFOUS, S. (2007). A data-matching study of the role of fatigue in work-related crashes. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 10 (3), 242-253.

– WILLIAMSON, A., LOMBARDI, D., FOLKARD, S., STUTTS, J., COURTNEY, T. y CONNOR, J. (2009). *The link between fatigue and safety. Accident, analysis and prevention*, 43 (2), 498-515.

Aproximaciones a la reflexión sobre la calidad de vida laboral

Sonia Maritza Matabanchoy, Gregorio Calderón, Sonia Mireya Betancourt
Universidad Mariana, Universidad de Manizales y Universidad de Nariño

El estudio de la calidad de vida laboral (CVL) se ha venido abordando desde dos perspectivas: la calidad de vida del entorno de trabajo (dimensión objetiva) y la perspectiva de la CVL psicológica (dimensión subjetiva).

Es así como la dimensión objetiva del entorno del trabajo corresponde a todas aquellas condiciones que componen el medioambiente laboral; es decir, funciones, normatividad, procedimientos, reglamentación, organización del trabajo, horarios, salarios, jornadas de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad laboral, contenido del puesto, etc., aspectos de la calidad de vida laboral que están sujetos a las características de las condiciones del trabajo, identificando así lo observable de la realidad laboral.

Por su parte, la dimensión subjetiva hace referencia a la construcción social que realizan los trabajadores de un mismo contexto organizacional; es decir, comprende las experiencias y percepciones individuales y colectivas, de orden laboral, que generan realidades comunes a un mismo entorno de trabajo (Segurado y Agulló, 2002; Blanch, 2002; Peiró, 2004).

Las definiciones más clásicas correspondientes a los inicios del movimiento de CVL abordan la calidad de vida desde las contribuciones que hace la empresa a las necesidades de los empleados (Dyer y Haffenberg, 1955).

En la década de los setenta, la concepción de la CVL estaba basada en la valoración del individuo en relación con su medio de trabajo y predominaban conceptos como satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada (Walton, 1973; Katzell, Yankelovich, Fein y Nash, 1975; Suttle, 1977).

Se comprende, entonces, la CVL como un proceso de humanizar el lugar de trabajo y la satisfacción de necesidades de los empleados (Davis y Cherns, 1975; Dyer y Haffenberg, 1975; Seashore, 1975; Katzell *et al.,* 1975; Guest, 1979).

En la década de los ochenta se identifica la CVL como el conjunto de procesos y cambios en la dinámica organizacional que afectan al trabajador. De allí, surge un nuevo vocabulario: eficacia organizacional, participación, solución de problemas, toma de decisiones, bienestar del trabajador, estrategias para incrementar los niveles de productividad y satisfacción laboral, en cuanto a aspectos operativos y relacionales del trabajo (Nadler y Lawler, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; Turcotte, 1985; Sun, 1988; Fernández y Giménez, 1988; Robbins, 1996).

Los noventa se caracterizan por la identificación de la CVL con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador, lo cual la centra en el individuo (Fernández, 1999; Heskett, 1994). Por otra parte, influenciada por las nuevas formas de gestionar los recursos humanos, se concede un papel destacado a las organizaciones para determinar la CVL (Lau, 2000; De la Poza, 1998; Munduate, 1993).

Además, se entiende que la CVL es la existencia objetiva de condiciones de trabajo que propenden por un ambiente laboral que contribuya a la satisfacción del empleado, potencie la empleabilidad y el crecimiento y mejore la motivación y la moral del empleado para lograr la meta de la efectividad (Rodríguez, A., 1998; Lares, 1998; Francia, 1997; French, 1996; Gibson, Ivanicevich y Donelly, 1996).

En la actualidad, el concepto de calidad de vida laboral se relaciona con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador y con todo lo relacionado con su entorno laboral. Es un concepto que pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales (Elizur y Shye, 1990; Camacaro, 2001; 2006; 2010; Espinosa, 2002; 2003; Blanch, 2002; Salas y Clickman, 2002; French, 2002; Segurado y Agulló, 2002).

Implica acciones tendientes a crear condiciones laborables favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar

los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo bienestar físico, psicológico y social, desarrollo personal, eficiencia y competitividad organizacional, teniendo en cuenta el valor del trabajador en la organización (Limongi y Arellano, 2002; Casas, 2002; Bustamante, 2003; Duro, 2003; Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia, 2003; Navarrete, 2005).

Por otra parte, se entiende la CVL como un concepto multidimensional, un proceso planificado y cooperativo que implica acciones tendientes a crear condiciones, ambientes favorables, un clima que motive el rendimiento, compromiso y desempeño laboral, oportunidades para el desarrollo de capacidades y progreso personal que mejora la dignidad del empleado, potenciando la persona como medio para elevar la eficiencia y la productividad que genere un impacto positivo en la organización. Igualmente, la salud en el trabajo se considera un eje importante para la CVL, la cual es posible abordarla desde la psicología de la salud ocupacional (*American Nacional Institute of Occupational Safety and Health* – NIOSH, 2010).

La CVL reconcilia aspectos del trabajo relacionado con experiencias humanas y con los objetivos organizacionales, lo que genera bienestar físico, biológico, psicológico, social, organizativo y bienestar laboral, satisfacción que implica la interacción trabajador, contenido del trabajo, trabajo del contexto (Lau y May, 2000; Camacaro, 2001; 2006; Blanch, 2002; Espinosa, 2002; Salas y Clickman, 2002).

Cuadro 1

Concepciones de CVL según el periodo histórico

Periodo	Concepción de CVL
1970 a 1979	Necesidad de humanizar el lugar de trabajo, se aborda el contexto de trabajo y la satisfacción de las necesidades de los trabajadores
1980 a 1989	Creación de un entono, un medio ambiente que contribuya en la satisfacción de las necesidades del trabajador ya que estas tienen impacto en la efectividad y la productividad.
1990 a 1999	Satisfacción en el trabajo que genera al trabajador calidad de vida laboral, se ve relacionada con las nuevas formas de gestionar los recursos humanos y se refleja en el bienestar laboral que contribuye en la productividad.
2000 en adelante	Integra la salud y el bienestar del trabajador, está se asocia a las experiencias individuales y organizacionales. Por otra parte ejecuta acciones tendientes al desarrollo personal y de capacidades para mejorar la satisfacción en el lugar de trabajo, la eficiencia y competitiva organizacional.

Fuente: S. Matabanchoy, elaboración propia.

Modelos clásicos de calidad de vida laboral

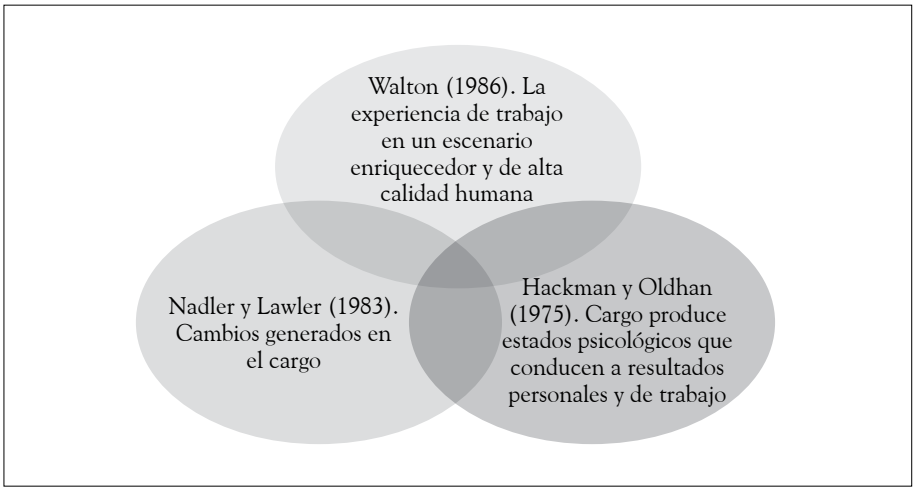
A lo largo de la evolución del concepto calidad de vida laboral se identifican tres modelos clásicos que motivan el estudio de este tema:

– Modelo de CVL de Nadler y Lawler (1983), el cual fundamenta la CVL en cuatro aspectos: participación de los empleados en las decisiones; reestructuración del trabajo a través del enriquecimiento de tareas y de grupos autónomos de trabajo; innovación de sistemas de recompensas para influir en el clima organizacional; y mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, horario de trabajo. A medida que se incrementen estos cuatro aspectos, habrá mejoramiento en la CVL.

  Modelo de CVL a partir del estudio de diseño de cargos, propuesto por Hackman y Oldhan (1975) según estos autores, las dimensiones del cargo producen estados psicológicos críticos que conducen a resultados personales y de trabajo que afectan la CVL. Para ellos, las dimensiones del cargo implica: variedad de habilidades. El cargo requiere diversas habilidades, conocimientos y competencias de las personas e identidad de la tarea. El trabajo se debe realizar desde el comienzo hasta el fin para que la persona pueda percibir que su trabajo produce consecuencias y efectos en el de los demás. La persona debe tener responsabilidad personal para planear y ejecutar las tareas, y autonomía e independencia para desempeñarlas; retroalimentación del trabajo propio. La tarea debe proporcionar información de retorno a la persona, para que pueda autoevaluar su desempeño (retroalimentación extrínseca). Debe existir retorno proporcionado por los superiores jerárquicos o clientes respecto del desempeño de la tarea (interrelaciones). La tarea debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o clientes internos y externos.

– Modelo de la CVL de Walton (1986), que contempla ocho factores que afectan la CVL, que además de ser categorías representan pautas para convertir la experiencia de trabajo en un escenario enriquecedor y de alta calidad humana: compensación justa y adecuada; condiciones de trabajo saludables y seguras; posibilidad de emplear y desarrollar todas las capacidades personales; oportunidades de desarrollo continuado y seguridad en el empleo; integración social en la organización del trabajo; respeto de los derechos de la organización del trabajo; balance entre el trabajo y otros sectores de la vida; y, relevancia social de la vida de trabajo.

Gráfico 1
Modelos clásicos de CVL



Fuente: S. Matabanchoy, elaboración propia, septiembre 20.

Fines e importancia de la calidad de vida en el trabajo

El trabajo desempeña un rol importante en el proyecto de vida, como el medio principal de subsistencia y desarrollo; es de suma importancia y tiene plena relación con la calidad de vida laboral (Zat y Lapa, 2012). Para entender esta relación es importante tener claridad que el trabajo es algo más que una fuente de remuneración. Para el hombre, el trabajo es seguridad, independencia psicológica, sensación de poder personal, capacidad para bastarse por sí mismo, experiencia creciente de la vida y de la profesión y oficio (Salazar y Alvarado, 2006).

La OIT (1999) define el "trabajo decente", como el "trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social" (p. 56). En esta se señala que este debe orientarse hacia los cuatro objetivos estratégicos de la OIT que son: la promoción de los derechos laborales; la promoción del empleo; la protección social contra las situaciones de vulnerabilidad, y el fomento del diálogo social (OIT, 1999). Así mismo, ha planteado que cada ciudadano tiene derecho al trabajo saludable y seguro y a un ambiente laboral que le permita vivir social y económicamente una vida productiva, por lo que la salud ocupacional debe velar por que estas condiciones se cumplan (Work Healt Organizatión –WHO–, 1995).

Al respecto, la OIT pronostica progresos significativos en la salud y seguridad en el trabajo a lo largo de las primeras décadas del siglo XXI, concretamente en el aumento de la atención en la salud y seguridad por parte de los gobiernos, empleados y patronos; una marcada mejora en la prevención de riesgos laborales debido a las modificaciones que ha experimentado la nueva generación de productos químico-biológicos, una mejora en el uso de los programas de salud y seguridad diseñados para reducir los accidentes con el fin de mejorar la calidad de vida laboral (OIT, 2000).

Para Silva y De Marchi (1997), los programas de calidad de vida laboral proporcionan al individuo mejores niveles de resistencia para el estrés, estabilidad emocional, motivación, mayor eficiencia, mejor autoimagen, relaciones interpersonales adecuadas. Asimismo, la empresa se ve beneficiada con una fuerza laboral saludable, menos ausentismo, rotación, accidente de trabajo, mejor productividad y mejor ambiente laboral.

La CVL se traduce en términos operativos mediante programas tanto específicos, de alcance limitado, como de carácter más amplio dentro de la organización que pueden incluir: seguridad e higiene en el trabajo, procedimientos y sistemas de seguridad, entrenamiento y capacitación para el desempeño de la profesión u oficio, instalaciones adecuadas y agradables, desarrollo social y personal, remuneración justa, integración familiar, recreación y deporte, ergonomía, tecnología adaptable, comunicación individuo-empresa, estabilidad laboral, el balance adecuado de trabajo y vida personal, entre otros (Durán, 2008; González, Hidalgo y Salazar, 2007).

Los programas de calidad de vida laboral pueden traer muchos beneficios a las organizaciones, hoy en día, ocupa gran parte de la planificación estratégica de las empresas como una manera de aumentar la rentabilidad y el bienestar de sus ambientes de trabajo. Es claro que la CVL debe ser preventiva en las organizaciones cuyo objetivo principal contempla sus tres puntos: el bienestar de los que trabajan; la productividad saludable y la responsabilidad social (Shinyashiki, 2002). Recordando que la calidad de vida laboral es tarea de todos dentro de la organización, ya sea como empleados de los directivos y propietarios de negocios, agregando valor a todos en todos los sentidos (Santos, 2010).

Los programas de calidad de vida laboral tienen que ser mucho más que medidas de bienestar. Es necesario actuar de forma preventiva e identificar los agentes causantes de enfermedades profesionales. Con este fin, las actividades deben

integrarse con otras acciones destinadas a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores (Zat y Lapa, 2012).

Las organizaciones se preocupan por la salud, bienestar y calidad de vida laboral, esto debido a los beneficios que supone tener una fuerza laboral saludable (Dolan, Schuler y Valle, 2007; 2003; 1999). Aunque el interés actual está principalmente centrado en los efectos de los accidentes laborales y las enfermedades (ambos aspectos del ambiente físico), también empiezan a verse señales de interés por los factores de riesgo psicosocial y psicológico (Dolan *et al.,* 2007), al respecto la OIT (1998) promueve el desarrollo y la aplicación de una cultura de seguridad y salud preventiva en el lugar de trabajo. En el 2003, la OIT instituyó el 28 de abril como día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo, para destacar la necesidad de prevención de enfermedades y accidentes laborales, utilizando como punto de apoyo el diálogo social (OIT, 2008).

De esta manera es importante destacar que un elemento fundamental para un alto nivel de calidad de vida laboral es la posibilidad real que tenga el individuo de ejecutar un trabajo en correspondencia con la capacidad y vocación que posee y donde la riqueza de contenido esté presente (González, 2006); asimismo, procurar el desarrollo de "lugar de trabajo saludable" (Blatt y Applebaum, 1995).

Una disciplina que contribuye en la calidad de vida laboral es la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) pues tiene como objetivo la aplicación de la psicología en pro de la mejora de la calidad de vida laboral, y proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores.

Evaluación de la calidad de vida laboral

No existe un único método para evaluar la CVL. Los métodos objetivos tratan de hacer una valoración objetiva de la CVL recogiendo información de tipo cuantitativo y tomando variables procedentes de las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo (seguridad, higiene ambiental, iluminación, nivel de ruido), de la organización (horarios, salario, formación) y de los trabajadores (rendimiento, carga física, fatiga). Los métodos subjetivos (Ruiz e Ispizua, 1989; Castillo y Prieto, 1990; Clemente, 1992; Delgado y Gutiérrez, 1994; Rodríguez y Delgado, 1999), evalúan la CVL percibida basándose en los datos cualitativos obtenidos de las opiniones y juicios que los trabajadores emiten acerca de su entorno de trabajo, tomando para ello variables individuales (satisfacción, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo).

Entre las herramientas e instrumentos de evaluación basados en medidas objetivas los más utilizados son: los repertorios de evaluación, los listados, los perfiles y los checklist. En cuanto a las técnicas de corte subjetivo que facilitan medidas cualitativas destacamos: la observación, la entrevista, las encuestas y las macro encuestas, el grupo de discusión, el cuestionario y las escalas de satisfacción laboral (Segurado y Agulló, 2002).

Las macro encuestas tienen la finalidad de llevar a cabo análisis de las condiciones de trabajo y de la CVL a nivel estructural, es decir, por colectivos de trabajadores, ocupaciones, sectores u organizaciones y las encuestas tienen un nivel de generalidad más restringido, utilizándose para contextos laborales y grupos de trabajadores particulares (Castillo y Prieto, 1990).

Existe una significativa producción de instrumentos que permiten la evaluación de la calidad de vida, entre los cuales se pueden mencionar: indicadores de calidad de vida en el trabajo (Pereira y De Oliveira, 2011), cuestionario de situaciones laborales de los trabajadores en la industria manufacturera (Salazar *et al.*, 2010), estructura factorial de cuestionario de condiciones de trabajo (Garrido, Uribe, Rodríguez y Blanch, 2011), cuestionario de calidad de vida en el trabajo (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010; Preciado, 2009), calidad de vida laboral percibida (CVLP) en empresas colombianas (Gómez, 2009; Gómez y Ponce, 2010), calidad de vida laboral de la empresa: cuatro indicadores (Chiang y Krausse, 2009), encuesta sobre indicadores de calidad de vida laboral (Flores, Jenaro y Arias, 2006), cuestionario de calidad de vida profesional –CVP-35– (Martína, Cortés, Morente, Caboblanco, Garijo y Rodríguez, 2003), encuesta de calidad de vida y salud laborales (Duró, 2003), encuesta de calidad de vida en el trabajo –ECVT– (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2000), método de evaluación de factores psicosociales (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, 1995), análisis ergonómico del puesto de trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo –INSHT–, 1995), escala general de satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979).

Otros instrumentos relacionados son: soporte institucional para el trabajo –SIT–; seguridad en el trabajo – ST–; integración al puesto de trabajo –IPT–; satisfacción por el trabajo –SAT–; bienestar logrado a través del trabajo –BLT–; desarrollo personal del trabajador –DP–; administración del tiempo libre –ATL–; abordan categorías como: supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación,

pertinencia, motivación y ambiente de trabajo, dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía (entendida como uso de habilidades y creatividad en el trabajo), reconocimiento y autovaloración y el disfrute de vida en el horario en que no se realizan actividades laborales (Gómez, 2010)

Otros instrumentos relacionados con el estudio de la calidad de vida son: la batería de evaluación de riesgo psicosocial (Villalobos, 2010), la batería de pruebas psicométricas para la evaluación de factores psicosociales laborales (Sanín, Toro, Londoño y Valencia, 2010), el ISTAS 21 adaptación española del cuestionario psicosocial de Copenhague –CoPsoQ– (Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010), cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales – Decore (Luceño, García, Díaz y Rubio, 2008), instrumento de medición de riesgo psicosocial en empresas colombianas –IMP– (García, Cortés y Sánchez, 2007) y la encuesta para la identificación de factores de riesgo psicosocial (Bocanument, 2003).

Finalmente, la revisión de los instrumentos empleados permitió la identificación de las variables que miden la CVL, si bien son trabajos producidos en diferentes momentos y contextos, existe una interrelación conceptual y elementos comunes de valoración.

Cuadro 2

Evolución de los factores que evalúan calidad de vida laboral

Periodo	Entorno de trabajo	Perspectiva del trabajador
1970 – 1979	Salario	Grado de satisfacción
	Jornada de trabajo	Uso y desarrollo de capacidades
	Ambiente de trabajo seguro	Oportunidades para el crecimiento personal
	Diseño de puesto	Ausencia de prejuicios
		Privacidad
		Libertad de expresión
		Equilibrio trabajo, vida y ocio
		Relevancia social de la vida laboral
1980 – 1989	Retribución	Satisfacción con funciones y actividades laborales
	Entorno físico del trabajo	Necesidades, de crecimiento, desarrollo de talentos y capacidades
	Procesos de comunicación, trabajador-empresa	Oportunidad inmediata de utilizar y desarrollar las aptitudes humanas
	Condiciones de trabajo seguras	Autonomía

Sigue

Cuadro 2
Evolución de los factores que evalúan calidad de vida laboral (continuación)

Periodo	Entorno de trabajo	Perspectiva del trabajador
1980 – 1989	Higiene, y salud en el trabajo	Oportunidades de promoción
	Jornadas horarias	Conocimientos y aptitudes
	Organización del trabajo	Integración social en la empresa
	Tipo de supervisión	Derechos fundamentales de la persona en la empresa
		Libertad de expresión
		Trabajo y espacios vitales total
		Equilibrio trabajo, vida y ocio
		Relevancia social de la vida laboral
		Bienestar físico y psicológico de los trabajadores
		Participación en la toma de decisiones
1990 – 1999	Remuneración	Satisfacción laboral
	Protección de los aspectos físicos y psicológicos de los trabajadores	Uso de habilidades
	Higiene, seguridad y salud en el trabajo	Autoridad en la decisión
	Jerarquía organizacional	Ambigüedad de rol
	Horario, ambiente de trabajo	Significado del trabajo
		Apoyo social del supervisor
		Apoyo social compañeros
		Oportunidades: formación
		Políticas de, existencia de minorías
		Seguridad del puesto de trabajo
		Orgullo en el trabajo y por la empresa
		Experiencia en el trabajo
		Motivación en el trabajo
		Compromiso del trabajador con la tarea
		Oportunidad de crecimiento
		Ocio
		Bienestar físico y psicológico de los trabajadores
		Oportunidad de promoción
		Relevancia social de la vida laboral

Sigue

Cuadro 2
Evolución de los factores que evalúan calidad de vida laboral (continuación)

Periodo	Entorno de trabajo	Perspectiva del trabajador
2000 – 2009	Compensación	Integración al puesto de trabajo
	Condiciones de trabajo seguras y saludables	Satisfacción por el trabajo
	Remuneración satisfactoria	Bienestar y desarrollo personal del trabajador
	Entorno físico del trabajo	Administración del tiempo libre
	Horarios y jornada laboral	Oportunidad para usar y desarrollar las capacidades humanas
	Contenido del trabajo - funciones	Integración social en el lugar del trabajo
	Organización del trabajo	Relevancia social del trabajo
		Rol balanceado del trabajo en el espacio total de la vida
		Oportunidad para usar y desarrollar las capacidades humanas
		Estabilidad en el empleo
		Libertad de expresión
		Relación con los jefes, actuación sindical
		Identidad con la tarea
		Cultura y cambio organizacional
		Participación y toma de decisiones
2010 en adelante	Condiciones físicas de trabajo	Bienestar de los empleados
	Seguridad industrial	Satisfacción de los empleados
	Salud en el trabajo	Asistencia a los empleados
	Condiciones ambientales seguras	Factores limitantes de empleo
	Prevención de riesgos laborales	Participación de los trabajadores en la gestión
	Pausas de descanso	Relación familia-trabajo
	Salarios	Tiempo libre-ocio (balance vida-trabajo)
	Retribución, incentivos y beneficios	Relaciones jefe-subalterno
		Relaciones entre compañeros
		Sentido de logro y reconocimiento
		Crecimiento y desarrollo profesional
		Oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad
		Oportunidad para usar y desarrollar sus capacidades
		Planes recreativos y vacacionales
		Planes de jubilación

A manera de conclusión

La globalización ha generado transformaciones no solo en el ámbito social, sino además, y aún más importante, en el ámbito laboral. La tecnología ha sido uno de los grandes aportes de la globalización que del mismo modo, supone mayor especialización y personal mucho más capacitado y comprometido con su trabajo (Garrido, Uribe, Rodríguez y Blanch, 2011). Esto constituye para las empresas esfuerzos superiores para lograr un posicionamiento en el mercado laboral, cambiando de esta misma manera, la forma de hacer y de concebir el trabajo (Antunes y Alves, 2004; Barattini, 2009; Bernardo, 2009; Bourdieu, 2000; Useche, 2002). Los cambios experimentados han permitido adoptar medidas relacionadas con la seguridad en el trabajo, reduciendo determinados riesgos al modificar los sistemas de trabajo y las actividades que equipos y personas realizaban, al tiempo que han dado paso a otros nuevos riesgos con los cuales no se contaba (Peiró, 2004).

La OIT (1998; 2000) ha planteado explícitamente la necesidad y el deber de favorecer el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, junto con otras normas de protección social, que permitan elevar los niveles de equidad en el trabajo. También ha planteado en los últimos años la importancia de la elevación de la calidad de vida de las personas. En la medida que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado del resto de la sociedad, lo que en él ocurre es fundamental para la limitación o el desarrollo pleno de las potencialidades e intereses de las personas.

Finalmente, gracias a la evolución del concepto y abordaje del ser humano en la organización como un socio estratégico se procura comprender y aborda la CVL desde las dos perspectivas (objetiva y subjetiva).

Bibliografía

– BLATT, B. y APPLEBAUM, E. (1995). Restructuring the employment relationship: worker participation in diverse settings, does the form affect the outcome, and if so, who benefits? *British journal of industrial relations*. Vol. 33 (3), 353-378.

– BOCANUMENT, G. (2003). *Naturaleza, origen, clasificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales del trabajo*. Colombia: Universidad de Antioquia.

– CALDERÓN, G. (2006). La gestión humana y sus aportes a las organizaciones colombianas. *Cuadernos de administración*, N° 19. Manizales - Colombia. Recuperado de http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed. jsp?iCve=2050312.

- CAMACARO, R. (2010). *Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo. Contribuciones a las ciencias sociales*. Universidad Nacional experimental de la fuerza armada. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm
- CASAS, J. (2002) Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*. Vol. 6 (23), 23.
- CASTILLO, J. y PRIETO, C. (1990). *Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Monografía No. 6. Madrid: CIS.
- CLEMENTE, M. (1992). *Psicología social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Eudema.
- CHIANG, M. y KRAUSSE, K. (2009). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. Chile: Facultad de ciencias empresariales, Universidad del Bío-Bío.
- DAVIS, L. y CHERNS, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: the free press, McMillan Publishers.
- DELGADO, J. y GUTIÉRREZ, J. (Eds.) (1994). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- DOLAN, S., SCHULER, R. y VALLE, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos como atraer, retener y desarrollar el capital humano en tiempos de transformación*. Tercera edición. España: Mc Graw-Hill.
- _____ (2003). *La gestión de los recursos humanos preparando profesionales para el siglo XXI*. Segunda edición. España: Mc Graw-Hill.
- _____ (1999). *La gestión de los recursos humanos*. España: Mc Graw-Hill.
- DURÁN, M. (2008) *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Escuela de ciencias de la administración. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica.
- DURÓ, A. (2003). *Calidad de vida laboral y psicología social de la salud en el trabajo: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial*. Resultados preliminares. España: universidad Rey Juan Carlos
- ELIZUR, D. y SHYE, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied psychology: an international review*, 39 (3), 275-291.

- FLORES, N., JENARO, C. y ARIAS, B. (2006): *"Quality of working life indicators in sheltered workshop workers: an analysis based on the job demands resources model"*, journal of applied research in intellectual disabilities. 19 (3), 230-245.
- GARCÍA M, CORTÉS D, SÁNCHEZ A. (2007) *Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar riesgo psicolaboral en empresas colombianas*. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_7/vol.4no.1/articulo_3.pdf
- GARRIDO, J., URIBE, A., RODRÍGUEZ, A. y BLANCH, J. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta colombiana de psicología*. 2 (14), 27-34. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga. Colombia. Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- GÓMEZ, C. (2009). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa la calidad de vida laboral percibida en organizaciones colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Investigación profesoral*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- GÓMEZ, C. y PONCE, E. (2010). Modelo integrativo de la calidad de vida laboral percibida a partir de la inseguridad laboral, la jornada laboral y el salario, para hombres y mujeres trabajadores de empresas de la ciudad de Bogotá en diferentes rangos de edad. *Psychologia: avances de la disciplina*, 4. (2), 113-129. Universidad Católica de Colombia.
- GÓMEZ, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá, Colombia. *Revista ciencias estratégicas*. 18 (24) 225-236. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- GONZÁLEZ, L. (2006). *Calidad de vida laboral. III conferencia internacional la obra de Carlos Marx y los desafíos del siglo XXI*. Cuba: Universidad de la Habana.
- GONZALES, R., HIDALGO, G. y SALAZAR (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Revista psicología y salud*. 17 (1), 115-123. Universidad Veracruzana, México D.F.
- GONZÁLEZ, R., HIDALGO, G., SALAZAR, J. y PRECIADO, M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO. *Revista ciencia y trabajo*. 12 (36), 332-340. Universidad de Guadalajara. México D.F. Recuperado de www.cienciaytrabajo.cl/numero36.
- HACKMAN, R. y OLDHAM, G. (1975). The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. (IV Technical

report). *Journal of applied psychology*. 60 (2), 159-170. Universidad de Yale. Estados Unidos. Recuperado de www.psycnet.apa.org./doi/ 10.1037/h0076546

– Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud –ISTAS (2010). Cuestionario psicosocial de Copenhage adaptación española ISTAS 21. *Centro de referencia de organización del trabajo y salud*. 1ª edición. Barcelona: ISTAS. Recuperado de www.copsoq.istas21.net.

– LUCEÑO, L., GARCÍA, J., DÍAZ, E. y RUBIO, S. (2008). Un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, el cuestionario *DECORE*. *Laboratorio de psicología del trabajo y estudios de seguridad*. Vol. 7 (2), 131-153. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de www.dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2800125

– MARTÍNA, J., CORTÉS, J., MORENTE, M., CABOBLANCO, M., GARIJO, J. y RODRÍGUEZ, A. (2003). Características métricas del cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35). *Revista Gac Sanit*. 18 (2), 129-136. Instituto de salud. Madrid. España.

– NADLER, D. y LAWLER, E. (1983). *Quality of work life*. Editorial Winter: EEUU.

– PRECIADO (2009). *Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO, manual para su aplicación e interpretación*. 1ª edición, Ediciones de la Noche, Guadalajara, México D.F.

– RODRÍGUEZ, A. y DELGADO, A. (1999). El método y las técnicas en psicología del trabajo y de las organizaciones. En: Rodríguez, A. (Coord.). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.

– ROBBINS, S. (1996). *Comportamiento organizacional: teoría y práctica*. 7ª ed. México D.F.: Prentice Hall.

– _____ (1999). *Fundamentos de administración*. México D.F.: Prentice Hall.

– RUIZ, J. y ISPIZUA, M. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Deusto.

– SALAZAR, J. y ALVARADO, C. (2006). *Trabajo y calidad de vida. Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*. 1ª Ed. México D.F.: Universidad de Guadalajara, 160-179.

– SANÍN, A., TORO, F., LONDOÑO, M. y VALENCIA, M. (2010). *Medición del riesgo psicosocial diseño y validación de una batería de pruebas psicométricas para la evaluación de factores psicosociales laborales*. Centro de investigación de comportamiento organizacional Cincel S.A.S. Recuperado de http://www.osalan.euskadi.net/s94osa9996/es/contenidos/noticia/documentacion_orp2012/es_documorp/adjuntos/MODELO%20

ANAL%C3%8DTICO%20DE%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20Y%20PROTECTORES%20PSICOSOCIALES%20EN%20EL%20TRABAJO[1].pdf

- SANTOS, A. (2010). A Importância da Qualidade de Vida no Trabalho nas Organizações. *Revista Artigos*. Recuperado de http://www.webartigos.com/artigos/a-importancia-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-nas-organizacoes/45111/#ixzz20F5NTPQG
- SEGURADO, A. y AGULLÓ, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social.* Psicothema. 14 (4), 828-836. España: Universidad de Oviedo.
- SILVA, M. y De MARCHI (1997). *Saùede e qualidade de vida no trabalho*. Sao Paulo: Editora Best Seller.
- SHINYASHIKI, R. (2002). *Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências*. 1. São Paulo, Brasil: Editora Gente.
- TURCOTTE, P. (1985). *Calidad de vida en el trabajo*. Madrid: Trillas
- VALLE, R. (2004). *La gestión estratégica de los recursos humanos*. España: Prentice Hall.
- VILLALOBOS, G. (2010). *Batería de evaluación de riesgo psicosocial*. Ministerio de la protección social. Colombia. Recuperado de www.fondoriesgosprofesionales. gov.co
- WALTON, R. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México D.F.: Fondo educativo interamericano.
- WALTON, R. (1986). Quality of working life: what is it? Sloan management review, (pre-1986). *Revista ABI/INFORM Global*. 15 (1), 11.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION –WHO (2009). *Regional guidelines for the development of healthy workplaces*. Regional Office for the Western Pacific. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/wproguidelines/en/index.html
- WORK HEALT ORGANIZATION –WHO (1995). *Global strategic in occupational health for all*. Génova: WHO.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION –WHO (1994). *Declaration of occupational health for all*. Beijing, China: WHO. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/declaration/ en/index.html
- ZAT, M. y LAPA, A. (2012) El desafío de los programas de calidad de vida en el trabajo: énfasis en la práctica de la gimnasia laboral. *Revista digital EF Deportes*. Buenos Aires, 15, 166. Recuperado de www.efdeportes.com

Otra bibliografía consultada

- CHACÓN, P., QUIÑONES, E. y VIGOYA, A. (2004). *La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: instrumentos para su gestión*. Departamento administrativo de la función pública. Bogotá, Colombia.
- CHU, C. (2003). *De una promoción de la salud en el lugar de trabajo hacia la gestión integradora de la salud en el lugar de trabajo: tendencias y evolución.* Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter /en/gohnet6s.pdf
- DANHKE, G. (1989). *Investigación y comunicación*. En: C. Fernández-Collado y G.L DANHKE (comps.). *La comunicación humana: ciencia social*, 385-454. México, D.F: McGraw-Hill de México D.F.
- DE MIGUEL, A. y DE MIGUEL, I. (2002). Calidad de vida laboral y organización del trabajo. *Revista del ministerio del trabajo y asuntos sociales, MTAS*. Colección informe y estudios. 1-155. Madrid. España
- DE SOUZA, ZÉLIA y KILIMNIK (2011). *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos.* Brasil: Elsevier Editora Ltda. Recuperado de www.elsevier.com.br
- ESSER, J., VÁSQUEZ, N., COUTO, M. y ROJAS, M. (2007). *Trabajo ergonomía y calidad de vida una aproximación conceptual e integradora*. Salud de los Trabajadores, 15 (1), 51-57. Recuperado de: www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1315-01382007000100005ylng=esynrm=iso
- FANG, Y. (2009). Fatiga laboral. En: *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiencias de investigación.* Capítulo 15, 361. Asociación colombiana de facultades de psicología (ASCOFAPSI), red de investigadores de psicología organizacional: Universidad Santo Tomás, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad de Manizales, Universidad del Valle. Colombia.
- Federación Aseguradoras Colombiana (Fasecolda), (2011). Estadísticas para la Presidencia de la República y el Ministerio de la Protección Social 2000-2011. Colombia.
- Federación Aseguradoras Colombiana (Fasecolda), (2012). *Cámara de riesgos profesionales*. Colombia
- FLORES, N. (2010). *Management of heathcare systems and organizations: quality of working life in health care services*. Bucarest: Universitara.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo – (EFILWC) (2000). *Tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo*.
- GÓMEZ, I. (2009). Promoción de la salud en el lugar de trabajo. En: *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiencias de investigación*. Capítulo 18,

445. Asociación colombiana de facultades de psicología (ASCOFAPSI) Red de investigadores de psicología organizacional. Colombia.

- _____ (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Psychol*. 6 (1). 105-113. Colombia: Universidad del Valle.
- GONZÁLEZ. M., YOSHIMATSU, T. y CANTÚ, D. (2000). *Ensayo sobre cómo mejorar la calidad de vida en las empresas*. México D.F. Recuperado de www.sht.com.ar.
- GONZÁLEZ, P., PEIRÓ, J. y BRAVO, M. (1996). Calidad de vida laboral. En Peiró, J. y Prieto, F. (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo, Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis. (2) 161-186.
- GONZÁLEZ R. (2007). Calidad de vida en el trabajo: elaboración y validación de un instrumento en prestadores de servicios de salud. *Tesis doctoral*. México D.F.: Universidad de Guadalajara.
- GRANADOS, I. (2011). *Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, L. (2008). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- JERIA, M. (2002). ¿Más formación, menos seguridad? Efectos de la formación sobre la calidad de vida laboral en la Argentina, Brasil y Chile. *Revista Internacional del Trabajo*, 121 (4), 21-38. Chile.
- LIMONGI, A. (2008). *Calidad de vida en el trabajo –CVT: conceptos y prácticas en empresas de sociedades postindustrial*. 2ª Edición. São Paulo: Atlas.
- MARTEL, J. y DUPUIS, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measurement instrument. *Social indicators research*. 77 (1), 333-368.
- MORENO, F. y GODOY, E. (2008). The new challenges in the management of the human resources: quality of working life. *Revista Daena: international journal of good conscience*. 3 (2), 1-11.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2008). La salud y la seguridad en el trabajo. *Revista Internacional del Trabajo (OIT)*, Nº 63.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2002). *Quality of working life: a review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements*. Génova: OIT

– ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2000). *Su voz en el trabajo*. Informe de gestión. Ginebra. Suiza.

– ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), (1999). *Trabajo decente, memoria del director general a la 87ª reunión de la conferencia internacional del trabajo*. Ginebra.

– ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (1998). *Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*. Ginebra. Suiza.

– ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS*. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

– ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2003). *El programa de salud ocupacional de la oficina central de la organización mundial de la salud* (OMS). Revista red mundial de salud ocupacional No. 5 Ginebra: Suiza. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet5s.pdf

– ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS) (2011). *Estrategia para el fortalecimiento de la promoción de la salud en los lugares de trabajo en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: http://www.umb.edu.co/PDF/umbral18.pdf

– PAPP, E., EIJKEMANS, G. y VICKERS, C. (2004). *Reducción de la exposición de los trabajadores mediante el uso del Toolbox de gestión de riesgos profesionales*. Red mundial de salud ocupacional No. 7, verano de 2004. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/gohnet7s.pdf

– QUICK, J. (1999). Occupational health psychology: the convergent of health and clinical psychology with public health and preventive medicine in an organizational context. *Professional psychology: research and practice*, 30 (2), 123-128.

– SALANOVA, M. y SCHAUFELI, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros, N° 62*, 109-138.

– SALAZAR, J., ARANDA, C., PANDO, M., GÓMEZ, G. y GONZÁLEZ (2010). Seguridad, salud y percepción de factores personales y organizacionales en la industria manufacturera. *Revista ciencia y trabajo. 12*, 38. Recuperado de: www.cienciaytrabajo.cl

– SIERRA, Y. (2009) Salud y trabajo. En: *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiencias de investigación*. Capítulo 4, 359. Asociación colombiana de

facultades de psicología (ASCOFAPSI). Colombia: red de investigadores de psicología organizacional.

– SIERRA, Y., RODRÍGUEZ, J. y GUECHA, P. (2009). Diseño de un programa de prevención de factores riesgo psicosocial a nivel primario, secundario y terciario. En: *Psicología del trabajo y de las organizaciones: reflexiones y experiencias de investigación*. Capítulo 19. Asociación colombiana de facultades de psicología (ASCOFAPSI). Colombia: red de investigadores de psicología organizacional.

– SILVA (2006). Nuevas perspectivas de la CVL y sus relaciones con la eficacia organizacional. *Tesis doctoral*. España: Universidad de Barcelona.

– SHANKAR, S. (2006). A study of quality of work life in casting and machine shop industry in Kolhapur. *Revista WFinance India*, No. 1, 202-208.

– Sociedad Colombiana de Psicología (Socopsi) (2010). Memorias XIV Congreso colombiano de psicología. *Sociedad colombiana de psicología*. Ibagué. Recuperado de: http://www.socopsi.com/files/Memorias%20XIV%20CCP %20Ed2.pdf

– Society for occupational healt psychology (2003). Bloque III Condiciones de trabajo, salud y calidad de vida laboral, tema 7. Salud y calidad de vida laboral. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Universidad de Sevilla.

– TAYLOR, J. (1973). Concepts and problems in studies of quality of working life. *Manpower administration. United States: department of labor*.

– TETRICK, L. y QUICK, J. (2003). Prevention at work: public health in occupational settings. En Quick y Tetrick (Eds), *Handbook of occupational psychology. Washington: american psychological association*.

– URIBE, A., GARRIDO, J. y RODRÍGUEZ, A. M. (2011 agosto). Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*. 1 (33), 101-116.

Estrategias de afrontamiento en una muestra de trabajadores con exposición a factores de riesgo psicosocial de una empresa manufacturera del norte del Cauca

Fabián Augusto Montoya y Adriana María Panesso
Universidad de San Buenaventura

El trabajo representa, sin duda alguna, uno de los procesos más importantes en la evolución y desarrollo de la humanidad, el cual además de ser influenciado por las múltiples y volubles dinámicas socioeconómicas a las que es sometido, impacta de varias formas a los individuos que están implicados en él. En las últimas décadas, los avances tecnológicos, las condiciones socioeconómicas y las políticas comerciales en el ámbito nacional e internacional han cambiado abruptamente y con ello se han modificado las condiciones de trabajo transformando la vida laboral en un panorama de incertidumbre que se traduce en contrataciones con mayores desventajas, salarios bajos, ausencia de protección social, ritmos de trabajo acelerados y condiciones de precariedad laboral en general.

Esta serie de implicaciones impactan las directrices organizacionales y específicamente a sus trabajadores. El "fin del trabajo" es una expresión para significar que se ha pasado de ser una sociedad de trabajo pleno a ser una sociedad de la

plena actividad, pero en condiciones de riesgo y desprotección social (Juárez, 2011b; Morales, 2011; Moreno, 2009; Tovalin, 2011).

Debido al impacto que tienen estos riesgos en las diferentes esferas sociales y específicamente en la salud de las personas, lo que podría derivar en patologías específicas orgánicas y mentales, los factores de riesgo psicosocial han cobrado gran relevancia en los últimos años. Entes gubernamentales internacionales como la OIT, OMS, NIOSH han dado prioridad a su estudio e intervención, considerándolos como un problema emergente de salud pública, además del impacto que estos generan en las organizaciones desde el punto de vista de ausentismo, pérdida de la capacidad laboral, accidentes laborales y enfermedades profesionales (DPA y Reuters, 2008; Gimeno, 2004; Juárez García, 2008; Martínez, Piqueras e Ingles, 2010; Martínez, 2011; Rentería, 2009; Sandoval, 2011; Stavroula, 2010; Takala, 2002; Villalobos, 2004).

En el presente artículo, se distinguen claramente dos variables: los factores de riesgo psicosocial y las estrategias de afrontamiento. A continuación se realiza una ampliación conceptual de cada una de ellas.

Los riesgos psicosociales en el trabajo

Los diferentes estudios relacionados con los riesgos psicosociales en su mayoría son basados en los modelos clásicos de Karasek (1979), Siegrist (1996) y Johnson (1988) (demanda control, esfuerzo recompensa, apoyo social). Las altas demandas laborales, el poco control sobre las tareas, el bajo apoyo social y la poca recompensa, son las variables más frecuentemente estudiadas y que logran dar cuenta de una mejor forma de estos fenómenos laborales que impactan a los trabajadores y que conducen a diferentes patologías.

En diversos estudios realizados, se encontró que en relación con los riesgos psicosociales se presentó frecuentemente un alto riesgo en los factores que están ligados a las condiciones, contenido y las exigencias de la tarea, a las sobrecargas de trabajo en su contenido cuantitativo y cualitativo además, también representan un alto riesgo el bajo apoyo social, las jornadas laborales prolongadas y las condiciones inherentes a la organización (Benavidez, 2002; Neisa, 2010; Salas, 2004; Velásquez, 2010).

En una encuesta a trabajadores en Estados Unidos, más del 40 % afirmó tener carga de trabajo excesivo y que al final del trabajo estaban agotados o emocionalmente exhaustos (Sauter, 2001). En un estudio hecho en Europa sobre riesgos

psicosociales emergentes por EU-OSHA (2007) (*European Agency for Safety and Health at Work*) se concluyó que se incrementaron los riesgos psicosociales en las últimas décadas relacionados con formas de contratación, inseguridad laboral, trabajo forzado, intensificación del trabajo, alta demanda emocional en el trabajo y desequilibrio entre el estilo de vida y el trabajo. En conclusión, los cambios laborales que han tenido mayor repercusión en el riesgo psicosocial en las últimas décadas están asociados a la administración, diseño y organización del trabajo (Leka y Houdmont, 2010).

La información reportada en la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en el año 2007, evidencia que la prevalencia de la exposición a los factores de riesgo psicosocial es muy alta; por ejemplo, las empresas que tienen como actividad económica la atención al público y el trabajo monótono ocupan los dos primeros lugares en más del 50 % de los encuestados, además entre el 20 % y 33 % de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés (Minprotección, 2010).

La ambigüedad o la confusión que se ha generado alrededor de este concepto, es generada por múltiples causas, una de ellas es la polisemia que han adquirido estos términos, mutando por varias denominaciones entre las que se encuentran los factores o agentes de riesgo psicosocial o factores o agentes organizacionales, entre otros. Otra variable determinante para la confusión ha sido la falta de teorización y estudios de este tópico, confusión debida a que la expresión "factores psicosociales" ha sido el sustrato o la materia prima de múltiples profesionales (médicos, psicólogos, profesionales y técnicos en salud ocupacional, entre otros), los cuales no han efectuado una adecuada revisión teórica y tampoco una lectura crítica de los documentos sobre los cuales se sustentan. Es prudente hacer una lectura detallada a la definición que otorgó la OIT en el 2001 de los riesgos psicosociales y que genera confusión para su definición. Hasta el momento hay pocos estudios que teoricen alrededor de este tema de una forma completa y profunda, en esto concuerdan varios autores los cuales incentivan al estudio concienzudo de los mal denominados "factores psicosociales" o "factores de riesgo psicosocial", término que es muy genérico y da lugar a una amplia gama de interpretaciones (Juárez, 2011a; Martínez, 2011; Sandoval, 2011).

Mientras el concepto "factores psicosociales" continúe errado, la intervención no será efectiva, ya que no se trata solo de un enfoque cuantitativo sino de una profundización en la subjetivación que la persona preforma cuando interacciona con los factores de riesgo sociales y esa mirada es la que no ha sido abordada de forma apropiada y desde donde se puede generar mayor riesgo para el individuo,

pues obviar un proceso de construcción subjetiva de lo psicosocial incurriría en un error metodológico no solo en su estudio y teorización, sino también en su intervención. "Sucede que el simple hecho de establecer 'definiciones conceptuales' significa, parcialmente, explicitar premisas teórico-metodológicas desde las cuales se desprenden las intervenciones profesionales" (Gómez, 2011).

A nivel investigativo es relevante referirse a un concepto con claridad ya que la formación desde la academia es una interface con la comunidad, donde nace lo "científico" y con base en ese conocimiento, establecer principios y teorías que son asimiladas por instituciones externas, cuya puesta en práctica presumen un aporte positivo en la resolución de conflictos con el objeto de generar el bienestar en la población trabajadora; por tanto, si se tiene una confusión conceptual a partir de una problemática social que redunda en el bienestar del individuo, ¿cómo se podría intervenir para reducir de forma real el riesgo?, ¿cómo exigir a las empresas identificar, evaluar, intervenir, prevenir y monitorear los factores psicosociales si desde el marco teórico no se tiene la claridad en el concepto y por ende en la forma de intervención? Mantener la confusión es "mantener un manto de penumbra para estudiar los influjos perjudiciales del trabajo contra la integridad de la vida de quienes trabajan" (Gómez, 2011).

Respecto a lo psicosocial, hay que tener en cuenta que actualmente es un término bastante usado y que además todas las personas creen conocerlo lo suficiente, sin profundizar en su verdadera conceptualización y de forma errada lo han asociado directamente al medio laboral. Lo psicosocial tiene una connotación

> *[...] universal, colectivo o grupal e individual. Universal porque todos los seres humanos comparten ambas condiciones: es decir, un psiquismo que es moldeado por determinantes históricas y sociales, que adquieren particularidades dependiendo del momento en que son estudiadas, lo psicosocial es colectivo o grupal ya que es posible aprehenderlo en distintos momentos históricos por medio del desarrollo que las sociedades han tenido* (Martínez, 2011, p. 18).

Con esto, lo que se expone es que lo "psicosocial" no es solo aplicable al sector laboral, por el contrario, existen otros actores implicados en este término y que tiene un significado a partir de la interacción de las personas con un medio específico, solo hasta ese momento puede denominarse psicosocial. Cuando se hace referencia a la organización o en el entorno laboral, en palabras de Noriega (1989) "dentro del proceso laboral, los trabajadores se exponen a condiciones laborales objetivas que derivan de la organización del trabajo y que adquieren una materialidad cuando interaccionan con ellos. Estas condiciones se han

caracterizado de distintas maneras" (p. 85). Lo que concluye Noriega es que las condiciones pueden ser llamadas exigencias.

Estrategias de afrontamiento

A partir de los trabajos de Lazarus y Folkman (1984) comienza a considerarse el afrontamiento como un proceso dinámico, cambiante, dependiente del contexto y del modo concreto como el individuo evalúa en cada momento lo que ocurre. Se define el afrontamiento "como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (González, 2009, p. 23).

A partir de estos modelos se han realizado estudios significativos que describen los tipos de estrategias de afrontamiento que adopta una persona, los cuales tienen como objetivo analizar los estilos de afrontamiento de las personas ante factores externos (estresores), tales como la pérdida de empleo, muerte de un ser querido, desastres naturales, enfermedades terminales y crónicas, infertilidad, inmigración, reclutamiento por acciones criminales, entre otras (Álvarez, 2009; Englbercht, 2011; Ferrinho, 2004; Herrera, 2009; T. Kirchner, 2003; Kirchner, M. Amador, J., 2004, 2006; Lahoz, 2004; Manfred, 2010; Marsollier, 2011; Martínez *et al.,* 2010; Muñoz, T. Forns, M. Peñarubia, J. Balasch, J., 2007; Muñoz, T. Forns, M. Peñarubia, J. Balasch, J., 2007; Ongarato, 2010; Padilla, 2007; Patiño, 2008; Zanini, 2003).

La mayoría de los estudios sobre afrontamiento coinciden en establecer tres tipos generales: el afrontamiento de tipo cognitivo, en el cual se busca entender la situación y se valora de manera que resulte menos agresivo para sí mismo; el afrontamiento afectivo, que se enfoca en mantener el equilibrio afectivo y aminorar el impacto emocional de la situación estresante y, por último, el conductual, un tipo de afrontamiento con acciones directas por parte de individuo para resolver una situación que le resulta estresante.

Existen gran variedad de estrategias de afrontamiento que según los estresores, el sujeto elige ejecutar a partir de su historia, determinando cuál es la más adecuada en ese momento. Según lo anterior, "las situaciones en las que se puede hacer algo constructivo favorecen estrategias focalizadas en la solución del problema, mientras que las situaciones en las que lo único que cabe es la aceptación favorecen el uso de estrategias focalizadas en las emociones" (Vázquez, 1998, p. 430). Las estrategias de afrontamiento pueden variar de

acuerdo con lo interno del sujeto (variables de la personalidad) y los factores externos (recursos materiales, apoyo social y otros agentes estresores), lo cual favorece o desfavorece el impacto del estresor en la salud mental o física de la persona. Estudios longitudinales hechos en plazos de dos a diez años, han demostrado que, a pesar de que las respuestas de afrontamiento son específicas para la situación, parecen reflejar un aspecto de las tendencias personales que se mantienen constantes y que se refieren al funcionamiento de una persona a lo largo de su vida (Mikulic, 2004).

El modelo de afrontamiento en el cual está enfocado el presente artículo es el de Rudolfph Moos (1984) que se extrae a partir de una teoría unificada. En los años noventa se concebía el afrontamiento como conductas voluntarias o conscientes, donde Lazarus y Folkman (1984) le agregan la importancia de la situación (valoración del estresor) y de la persona (selección de las conductas de afrontamiento); se resalta la importancia de determinar las características del propio estresor frente a la personalidad del sujeto y se desarrolló en los estudios el análisis de la eficacia del uso de las estrategias. Un nuevo avance, se refiere a la "conservación de los recursos que posee el sujeto" según Hobfoll (2001), bajo su modelo denominado COR: conservation of resources, este modelo considera la pérdida de recursos (personales, sociales, económicos y ambientales) como el principal componente del proceso de estrés y sugiere soluciones colectivas en situaciones de estrés.

A partir de lo anterior, Rudolfph Moos (1995) plantea su teoría bajo un sistema explicativo por medio de paneles que permiten evidenciar la influencia entre las variables que interaccionan en el proceso explicativo de la conducta. La distribución de los paneles es la siguiente (T. Kirchner y Forns, 2010):

- Panel I, se refiere a las condiciones ambientales que son relativamente estables (salud física, nivel socioeconómico, relaciones familiares, amistades y clima social).

- Panel II, se describe como el sistema personal que incluye características biogenéticas y variables personales (autoeficiencia, sentido de coherencia, habilidades cognoscitivas, dependencia-independencia de campo, competencia social, compromisos y aspiraciones, rasgos de la personalidad).

- Panel III, son las transacciones o condiciones de cambio (condiciones ambientales que producen estrés y potencian cambios, acontecimientos vitales estresantes y situaciones diseñadas para producir cambios, intervenciones o programas de tratamientos).

– Panel IV, se refiere a la valoración cognitiva y respuestas de afrontamiento ante una situación estresante (median entre las condiciones estresantes panel III y el logro de la salud y bienestar panel V).

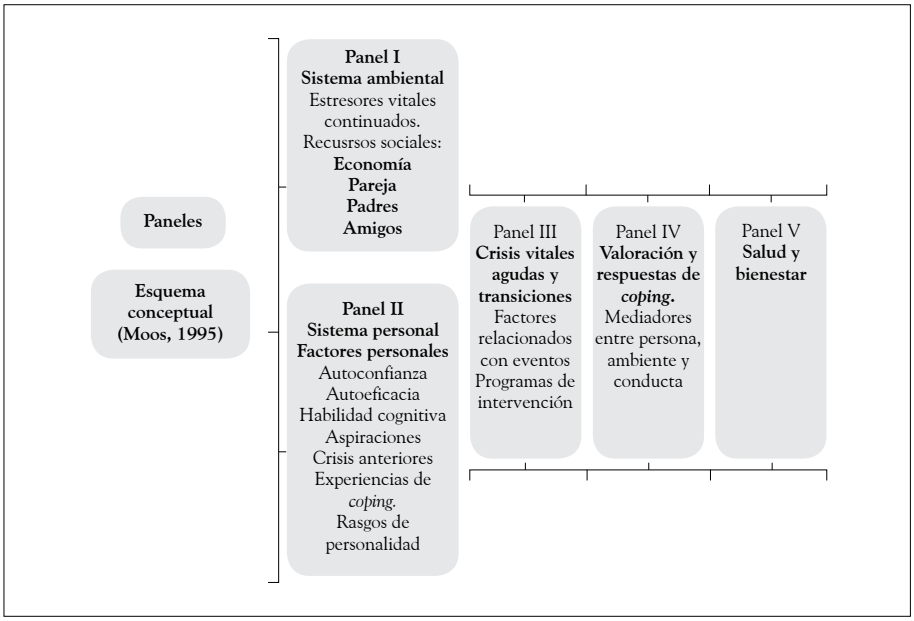
– Panel V, con el rótulo de salud y bienestar, se refiere al estado actual de salud o bienestar de un sujeto en un momento dado.

Moos (1995), plantea que todos los paneles pueden influir y ser influidos los unos con los otros, de tal forma que se produzca una retroalimentación entre todos, lo cual implica que los recursos sociales y personales más los estilos de afrontamiento tienen valor en cuanto son variables que pueden estabilizar la salud y el bienestar, y que las conductas específicas de afrontamiento pueden ser más o menos efectivas en situaciones de crisis en función de las influencias de los demás paneles. Moos (2002) reconoce que la "valoración y las conductas de afrontamiento son los mecanismos esenciales para canalizar y modificar la influencia de los contextos vitales (estresantes), tanto estables como transitorios, hacia el buen funcionamiento y la maduración personal" (Kirchner y Forns, 2010, p. 52).

Los estresores son las condiciones ambientales a las que está expuesto el trabajador. En el caso de este estudio, se refieren al entorno intralaboral asociado a las demandas del trabajo, control sobre el trabajo, tipo de liderazgo, recompensa, jornada laboral, entre otras. Dado lo anterior, las estrategias de afrontamiento son indispensables para que los trabajadores canalicen y se adapten a este tipo de situaciones que dependen de factores externos. En el Gráfico 1 se relacionan los paneles según la teoría de Moos.

En el modelo de Rudolph Moos (1984) se contemplan dos dimensiones: la primera es el foco, que se refiere a "la orientación que el sujeto toma hacia la solución del problema: aproximación frente a evitación", (p. 43) y la segunda dimensión es el método, que se refiere "al tipo de esfuerzos que realiza la persona: cognitivos o conductuales" (Kirchner y Forns, 2010, p. 36). Dentro de las estrategias de aproximación cognitiva están: análisis lógico (preparación mental para resolver problemas) y reevaluación positiva (forma positiva y realista de ver las situaciones); para las estrategias de aproximación conductual están: búsqueda de guía y apoyo (búsqueda de información, guía o apoyo social) y, solución de problemas (llevar a cabo acciones para solucionar el problema); para las estrategias de evitación se relacionan evitación cognitiva (evita pensar de forma realista frente al problema) y aceptación-resignación (intentos cognitivos de aceptar el problema que no se le ve solución) y finalmente está la estrategia de evitación

Gráfico 1
Estrategias de afrontamiento esquema de Moos (1995)



Fuente: Extraído del inventario de respuestas de afrontamiento para adultos.

conductual que se refiere a la búsqueda de recompensas alternativas (intentos de participar en actividades que le produzcan satisfacción) y la descarga emocional (expresión de sentimientos negativos, llanto). En este sentido, se hace una clara descripción de la relación entre foco y método que es el modelo del cual parten las estrategias de afrontamiento de dicho instrumento.

Las personas que usan frecuentemente estrategias de afrontamiento evitativas, tienen mayor riesgo de presentar un impacto negativo en su salud mental apareciendo patologías como la depresión y la ansiedad, entre otras; contrarias a las personas que usan estrategias de afrontamiento de aproximación. Es importante mencionar que las estrategias de afrontamiento son adaptativas si reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo o inadaptativas, si reducen el estrés solo a corto plazo, pero tienen un efecto nocivo en la salud a largo plazo (Holahan, 1987; T. Kirchner y Forns, 2010; Minprotección, 2010; Vázquez, 1998).

En general, los estudios anteriores demuestran la importancia de ejecutar estrategias de afrontamiento de tipo activo que disminuyan los síntomas asociados al estrés y las afecciones en la salud. Resalta la necesidad de intervenir al personal

Gráfico 2
Macroconcepto de las estrategias de afrontamiento

Foco

Método	Aproximación	Evitación
Cognitivo	Análisis lógico. Reevaluación positiva	Evitación cognitiva Aceptación - resignación
Conductual	Búsqueda de recompensa. Solución de problemas	Búsqueda de recompensas alternativas. Descarga emocional

que se caracteriza por el uso de estrategias de afrontamiento de tipo pasivo, ya que son los más propensos al riesgo psicosocial. Lo anterior refuerza la relevancia del abordaje integral e interdisciplinar de los factores de riesgo psicosocial. Por tal razón se hace la siguiente pregunta de investigación: ¿qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento y el riesgo psicosocial intralaboral?

Método

Tipo de estudio

Investigación de tipo correlacional, ya que se busca la relación entre las variables factores de riesgo psicosocial intralaborales y estrategias de afrontamiento. Estas fueron analizadas con los modelos estadísticos de mínimos cuadrados ordinarios y de regresión logística. Es también de corte transversal, dado que es una toma de datos en el tiempo.

Participantes

La muestra estuvo constituida por treinta y dos trabajadores (treinta hombres que pertenecen al área de producción y dos mujeres del área administrativa), de forma no probabilística de acuerdo con los siguientes criterios de inclusión: los participantes del estudio debían llevar como mínimo un año en la organización, haber diligenciado el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos y estar contratados de forma directa por la empresa.

Instrumentos

Para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales se usó la batería para la medición de riesgos psicosociales propuesta por el Ministerio de la Protección Social colombiano y para la medición de las estrategias de afrontamiento, el inventario de respuestas de afrontamiento para adultos (CRI-A), desarrollado por Rudolph Moos.

El objetivo de la aplicación de la batería es evaluar los factores de riesgo psicosocial a partir de cuatro cuestionarios: ficha de datos generales, cuestionario de factores intralaborales, cuestionario de factores extralaborales y cuestionario de estrés. En la presente investigación, se tuvieron en cuenta los resultados del cuestionario de los factores de riesgo intralaborales, referidos a las condiciones y características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo. Las condiciones intralaborales que se evalúan son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

El CRI-A es una prueba que evalúa las respuestas de afrontamiento en adultos. La evaluación consta de los datos de descripción sociodemográfica básica. En la primera parte, se describe una situación problemática en la que haya estado en los últimos doce meses. Basado en lo anterior, debe calificar cuantitavamente en una escala de 1 a 10 el nivel de estrés y de control que tuvo de la situación, posteriormente debe responder diez preguntas relacionadas con el problema y para finalizar debe responder 48 preguntas que definirán las estrategias de afrontamiento más usadas.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial tuvo un tamaño de muestra de 1.717 trabajadores (P= 0.50, confiabilidad de 95 % una tasa de respuesta de 75 % y un ajuste de tres de la muestra por el defecto del diseño de encuesta tipo clúster).

El manual de inventario de respuestas de afrontamiento para adultos para obtener indicadores de validez convergente se aplicó a una muestra de 100 estudiantes evaluándose tres dimensiones de afrontamiento: solución de problemas, búsqueda de soporte social y evitación, donde se mostró una satisfactoria consistencia interna, con valores alfa de 0.89, 0.92, 0.83 en cada una de las dimensiones respectivamente.

Procedimiento

– Fase 1: se inició con una revisión teórico conceptual de las variables por estudiar para determinar los instrumentos que se deben aplicar.

– Fase 2: se citó a los participantes para el proceso de sensibilización donde se firmó el documento de consentimiento informado y se les dio a conocer las instrucciones para la elaboración de los instrumentos.

– Fase 3: con los datos obtenidos de la batería y el CRI-A se caracterizó la muestra de acuerdo con las clasificaciones suministradas por los mismos instrumentos, así: según batería, sin riesgo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto; según el CRIA-A estrategias de afrontamiento de aproximación o evitación tanto conductual como cognitiva.

– Fase 4: tabular la información y analizar los datos estadísticamente para revelar si existe o no relación entre las variables.

Resultados

Después de obtener la información suministrada por la base de datos a partir de los cuestionarios de la batería para la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral, se hizo un análisis factorial de las 19 dimensiones comprendidas en esta, donde se lograron establecer 12 dimensiones[1] distribuidas en tres grupos. Estos grupos explican alrededor del 67.2 % de la variación. Dicha variación refleja la correlación múltiple elevada al cuadrado que existe entre cada una de las variables de factores de riesgo y las variables de estrategias de afrontamiento. A continuación se dan a conocer los grupos:

– *Grupo 1:* retroalimentación del desempeño, relaciones sociales en el trabajo, claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio.

– *Grupo 2:* reconocimiento y compensación, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de carga mental.

– *Grupo 3:* recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, características de liderazgo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

1. Es preciso aclarar que en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial las dimensiones se refieren a los mismos factores de riesgo. Es decir, que cuando se nombran las dimensiones en este estudio se está haciendo referencia a los factores de riesgo.

El índice KMO (káiser-Meyer-Olkin) determina la posibilidad de efectuar un análisis de los datos obtenidos del modelo de análisis factorial. El índice se calcula sumando las varianzas de las cargas elevadas al cuadrado que están dentro de una columna. Si el índice es mayor a 0.5 indica que el nivel de significancia es muy alto, por tanto, el análisis de los datos es viable. El índice KMO de este estudio fue de 0.701.

En la Tabla 1 se muestra el resultado de la reagrupación de las dimensiones de la batería para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales que permanecieron en el modelo de análisis factorial.

El análisis factorial se hizo bajo dos modelos: mínimos cuadrados ordinarios y regresión logística.

Modelo de mínimos cuadrados ordinarios

En las tablas 2, 3 y 4, mediante los mínimos cuadrado ordinarios se hacen las estimaciones del impacto que tiene los factores de riesgo psicosociales intrala-

Tabla 1

Matriz de redistribución de grupos

Dimensiones	Grupos		
	1	2	3
1. Retroalimentación del desempeño	,911	–,032	–,020
2. Relaciones sociales en el trabajo	,764	,189	,239
3. Claridad de rol	,755	–,022	,360
4. Capacitación	,578	,383	–,064
5. Participación y manejo del cambio	,457	,438	,455
6. Reconocimiento y compensación	,028	,876	,154
7. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	,325	,775	,152
8. Demandas de carga mental	–,133	,670	–,462
9. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	–,004	,133	,819
10. Características del liderazgo	,479	,431	,653
11. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades	,359	–,056	,551
12. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	,469	,309	–,532

Fuente: Elaboración propia.

borales reagrupados por el modelo de análisis factorial sobre la probabilidad de uso de las estrategias de afrontamiento.

En estas tablas, los grupos de las dimensiones psicosociales con una probabilidad (P) estadísticamente significativa para el riesgo, mostraron que se disminuye la probabilidad de uso de las estrategias de afrontamiento, específicamente en las estrategias reevaluación positiva (RP), solución de problemas (SP) y evitación cognitiva (EC). En las siguientes tablas, se describirán los resultados por cada una de las estrategias de afrontamiento

Los grupos 1 y 2 no mostraron un nivel de significancia estadística respecto al riesgo psicosocial intralaboral. En el grupo 3, la revaluación positiva con coeficiente negativo tuvo un nivel de significancia estadística del 90 % y un error estándar de 0.0746; lo que indica que cuando hay un riesgo elevado en el grupo

Tabla 2

Estimación mediante los mínimos cuadrados ordinarios, del impacto de los grupos de riesgo psicosocial intralaboral sobre la estrategia de afrontamiento aproximación reevaluación positiva (RP)

Revaluación positiva	Coeficiente	Std-Err
Grupo1	0.1026	0.06348
Grupo 2	–0.0399	0.08321
Grupo 3	–0.1285*	0.0746
Intercepto	4.1912	0.3113

* Nivel de significancia al 90 %.

Tabla 3

Estimación mediante los mínimos cuadrados ordinarios, del impacto de los grupos riesgo psicosocial intralaboral sobre la estrategia de afrontamiento aproximación solución de problemas (SP)

Solución de problemas	Coeficiente	Std-Err
Grupo1	–0.0037	0.0611
Grupo 2	0.1234	0.0802
Grupo 3	–0.0253 **	0.0719
Intercepto	4.1390	0.3001

** Nivel de significancia al 99 %.

3 de los riesgos psicosociales intralaborales, el impacto del uso de la estrategia de revaluación positiva disminuye.

Los grupos 1 y 2 no mostraron un nivel de significancia estadística respecto al riesgo psicosocial intralaboral. En el grupo 3 la solución de problemas con coeficiente negativo tuvo un nivel de significancia estadística del 99 % y un error estándar de 0.0719; lo que indica que cuando hay un riesgo elevado en el grupo 3 de los riesgos psicosociales intralaborales, el impacto del uso de la estrategia solución de problemas disminuye.

Tabla 4

Estimación mediante los mínimos cuadrados ordinarios, del impacto de los grupos riesgo psicosocial intralaboral sobre la estrategia de afrontamiento evitación cognitiva (EC)

Evitación cognitiva	Coeficiente	Std-Err
Grupo1	0.1816	0.1269
Grupo 2	–0.3281***	0.1664
Grupo 3	–0.1063	0.1493
Intercepto	4.5048	0.6228

*** Nivel de significancia al 95 %.

Los grupos 1 y 3 no reflejan un nivel de significancia estadística respecto al riesgo psicosocial intralaboral. En el grupo 2, la evitación cognitiva con coeficiente negativo tuvo un nivel de significancia estadística del 95 % y un error estándar de 0.1664; lo que indica que cuando hay un riesgo elevado en el grupo 2 de los riesgos psicosociales intralaborales, el impacto de uso de la estrategia evitación cognitiva disminuye.

Se puede observar, entonces, que la estrategia reevaluación positiva y la solución de problemas están explicadas de manera significativa por el grupo 3, y la estrategia evitación cognitiva se explica por el grupo 2. Lo anterior resulta ser inesperado, por cuanto se conoce que el grupo 1 es el que contiene un mayor número de factores de riesgos psicosociales intralaborales. Si observamos el signo de los coeficientes, se puede determinar que la asociación entre estos grupos y las estrategias impactan de forman negativa; esto significa, que los factores de riesgo psicosociales intralaborales que se encuentran en los grupos 2 y 3 se asocian negativamente con el impacto de uso de estrategias reevaluación, solución de problemas, evitación cognitiva.

En conclusión, cuando existe un alto riesgo psicosocial intralaboral en el grupo 3, las estrategias de afrontamiento de aproximación como son la reevaluación positiva y la solución de problemas, presentan un impacto negativo en su uso, es decir que no se están usando; respecto a la estrategia de afrontamiento de evitación cognitiva se puede observar un impacto negativo en su uso cuando el grupo 2 de los factores de riesgo psicosociales intralaborales presenta alto riesgo.

Modelo de regresión logística

El grupo 2 no mostró un nivel de significancia estadística respecto al riesgo psicosocial intralaboral. En el grupo 1, el análisis lógico con coeficiente positivo tuvo un nivel de significancia estadística del 99 % y un error estándar de 0.4487, en el grupo 3, el análisis lógico con coeficiente negativo tuvo un nivel de significancia estadística del 95 % y un error estándar de 0.5169.

En el modelo de regresión logística, la probabilidad de uso de la estrategia de afrontamiento de aproximacion, como lo es el análisis lógico, muestra que los trabajadores que están con alto riesgo psicosocial intralaboral en el grupo 3, su probabilidad de uso de la estrategia de afrontamiento disminuye por debajo del promedio, contrario a los trabajadores que muestran alto riesgo en el grupo 1, para quienes, según este modelo, la probabilidad de uso del analisis lógico como estrategia de afrontamiento aumenta por encima del promedio.

Es decir, que es más probable que los trabajadores usen el análisis lógico en los componentes relacionados con el grupo 1, ya que son posibles variables que están dentro de su control, a diferencia de la probabilidad de no uso del análisis lógico

Tabla 5

Estimación mediante los modelo regresión logística, del impacto de los grupos de riesgo psicosocial intralaboral sobre la estrategia de afrontamiento aproximación análisis lógico (AL)

Análisis lógico	Coeficiente	Std-Err
Grupo 1	1.0029 ***	0.4487
Grupo 2	–0.0068	0.4001
Grupo 3	–1.0195**	0.5169
Intercepto	–0.7071	1.6140

** Nivel de significancia al 95 %.
*** Nivel de significancia al 99 %.

respecto al grupo 3 relacionado con los componentes de liderazgo, recompensa, que son variables que probablemente el trabajador no podrá controlar.

Tabla 6

Estimación mediante los modelos regresión logística, del impacto de los grupos de riesgo psicosocial intralaboral sobre la estrategia de afrontamiento aproximación solución de problemas (SP)

Solución de problemas	Coeficiente	Std-Err
Grupo1	0.4120	0.3446
Grupo 2	–0.3619	0.4085
Grupo 3	–1.0550 ***	0.4434
Intercepto	3.1311	1.6867

*** Nivel de significancia al 99 %.

Los grupos 1 y 2 no mostraron un nivel de significancia estadística respecto al riesgo psicosocial intralaboral. En el grupo 3 la solución de problemas con coeficiente negativo tuvo un nivel de significancia estadística del 99 % y un error estándar de 0.4434; lo que indica que cuando hay un riesgo elevado en el grupo 3 de los riesgos psicosociales intralaborales, la probabilidad de uso de la estrategia solución de problemas disminuye por debajo del promedio.

Tabla 7

Estimación mediante los modelo regresión logística, del impacto de los grupos de riesgo psicosocial intralaboral sobre la estrategia de afrontamiento evitación cognitiva (EC)

Evitación cognitiva	Coeficiente	Std-Err
Grupo1	0.4880	0.3172
Grupo 2	–0.4621	0.3911
Grupo 3	–0.6760*	0.3811
Intercepto	1.9685	1.4618

* Nivel de significancia al 90 %.

Los grupos 1 y 2 no mostraron un nivel de significancia estadística respecto al riesgo psicosocial intralaboral. En el grupo 3 la evitación cognitiva con coeficiente negativo tuvo un nivel de significancia estadística del 90 % y un error estándar de 0.3811; lo que indica que cuando hay un riesgo elevado en el grupo

3 de los riesgos psicosociales intralaborales, la probabilidad de uso de la estrategia evitación cognitiva disminuye por debajo del promedio.

Tabla 8

Estimación mediante los modelo regresión logística, del impacto de los grupos de riesgo psicosocial intralaboral sobre la estrategia de afrontamiento evitación aceptación resignación (AR)

Aceptación resignación	Coeficiente	Std-Err
Grupo1	0.2119	0.3286
Grupo 2	0.0823	0.4228
Grupo 3	–1.0039**	0.5145
Intercepto	–0.1351	1.6142

** Nivel de significancia al 95 %.

Los grupos 1 y 2 no mostraron un nivel de significancia estadística respecto al riesgo psicosocial intralaboral. En el grupo 3, la aceptación resignación con coeficiente negativo tuvo un nivel de significancia estadística del 95 % y un error estándar de 0.5145; lo que indica que cuando hay un riesgo elevado en el grupo 3 de los riesgos psicosociales intralaborales, la probabilidad de uso de la estrategia aceptación resignación disminuye por debajo del promedio.

Discusión

La evolución de la salud ocupacional se ha dado en todas la esferas y el tópico de los riesgos psicosociales no ha sido la excepción, por lo que es importante aclarar que en la revisión bibliográfica que se hizo de los artículos y libros de los últimos diez años, no se hallaron estudios que busquen una correlación entre las estrategias de afrontamiento y el riesgo psicosocial intralaboral. La mayoría de referencias bibliográficas están relacionadas con la presencia de alto riesgo psicosocial basados en los modelos o teorías de Karasek (1979) y Siegrist (1996), además del impacto que tienen en las personas que trabajan.

Respecto a las estrategias de afrontamiento, existen varias investigaciones que están basadas con la teoría de Lazarus y Folkman (1984) con múltiples adaptaciones de esta herramienta. Entre esas adaptaciones está el instrumento que se usó en esta investigación, basado en la teoría integradora de Rudolph Moos (1995). La mayoría de estas investigaciones en este tópico son efectuadas en cuatro grandes poblaciones, como lo son las estrategias de afrontamiento en los

adolescentes, en personal que se encuentra en prisiones estatales, en personas con patologías crónicas terminales y en trabajadores de la salud.

Las principales variables de riesgo psicosocial intralaboral presentadas en la empresa se destacan en tres grupos según el análisis factorial, las cuales se van a correlacionar con las estrategias de afrontamiento más significativas en la población evaluada.

Las investigaciones citadas en este artículo, han usado diferentes instrumentos para la caracterización y medición de los dos tópicos. En el presente estudio se usaron la herramienta para la medición de los riesgos psicosociales aprobada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia (2010) y el CRI-A (inventario de respuestas de afrontamiento para adultos), (1993). No se encontraron, en las revisiones bibliográficas, estudios que combinen estas dos herramientas.

En los resultados del presente estudio y según la reagrupación que se hizo de las dimensiones de riesgo psicosocial por medio del análisis factorial, se mostró que al efectuar una estimación mediante el modelo los mínimos cuadrados ordinarios y de regresión logística sí había una relación o impacto de los grupos de riesgo psicosocial intralaboral sobre las estrategias de afrontamiento análisis lógico, reevaluación positiva, solución de problemas, evitación cognitiva y aceptación resignación. Lo cual se traducía en la probabilidad o impacto de uso de una estrategia de afrontamiento frente al riesgo psicosocial elevado en algunos de los tres grupos.

A partir del modelo de mínimos cuadrados ordinarios, se observa que el grupo 3 es el que mayor influencia estadística tiene respecto a la disminución del impacto de uso de las estrategias afrontamiento de reevaluación positiva y solución de problemas, teniendo en cuenta que los factores de riesgo de este grupo están asociados a la inestabilidad laboral, al no sentirse identificado con las actividades que realiza, la dificultad de comunicación con el jefe, la participación y el apoyo social que este le pueda brindar, la aplicación y el desarrollo de habilidades, como también las demandas de tiempo extralaboral que afectan su vida personal y familiar. Según estos resultados, los trabajadores no intentan modificar la situación que les produce riesgo y tampoco la reestructuran de manera positiva, lo cual podría generar a largo plazo un desajuste psicológico debido a que el trabajador siente que no puede hacer algo constructivo ante el estresor.

La estrategia de reevaluación positiva y solución de problemas ante situaciones de conflicto resulta ser una de las más adecuadas, ya que si los sujetos asumen la realidad de forma positiva, adoptan conductas que aborden el problema sis-

temáticamente, evalúan las consecuencias y opciones de solución, presentando un nivel adecuado de bienestar psicológico. Estas anotaciones concuerdan con las realizadas en las investigaciones previas de (Kirchner, Forns y Muñoz, 2005; Marsollier, 2011; Paris, 2009; Patiño, 2008). Específicamente, se encontró que las respuestas de afrontamiento están mediadas por factores tanto internos como externos y el nivel de estrés permanente en el ambiente no permite que el trabajador utilice una estrategia de afrontamiento de tipo aproximación.

Al correlacionar las dimensiones del riesgo psicosocial del grupo tres con la falta de uso de las estrategias de afrontamiento solución de problemas (SP) y reevaluación positiva (RP), se observa un nivel de afectación en la calidad de vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, lo cual hace referencia al panel V del modelo de Rudolph Moos (1995) sobre estrategias de afrontamiento. Así, cuando las condiciones estresantes se valoran como modificables, es decir, controladas por el trabajador, predomina la estrategia de solución de problemas; sin embargo, cuando las situaciones no se pueden modificar predominan las estrategias centradas en la evitación.

En lo que respecta el alto riesgo psicosocial intralaboral del grupo 2 según el modelo de mínimos cuadrados ordinarios, se evidencia que el impacto de uso disminuye en la estrategia de afrontamiento de evitación cognitiva (EC), donde los indicadores de riesgo psicosocial intralaboral están relacionados con el reconocimiento a la labor, descuido en el bienestar del trabajador, esfuerzo físico y mental y el trabajo bajo presión de tiempo, lo que genera fatiga y afección negativa en el desempeño del trabajador. De este modo, los trabajadores al estar en una situación adversa relacionada con estos factores se orientan a no pensar de forma realista sobre el problema y las consecuencias que acarrea el evento.

Los resultados encontrados refieren que el uso de la evitación cognitiva es una de las estrategias de tipo evitativo que conduce a un nivel de sintomatología psicológica elevado, ya que si el factor de riesgo psicosocial es permanente o aumenta, el trabajador usa con más frecuencia las estrategias de evitación (Farley, 2005; Patiño, 2008).

En el modelo de regresión logística para el impacto de los riesgos psicosociales intralaborales sobre las estrategias de afrontamiento, se tiene que la estrategia de análisis lógico (AL) en el grupo uno con alto riesgo, impacta de forma positiva en la probabilidad de uso de esta estrategia, lo que hace referencia a los factores relacionados con el tipo de comunicación con la organización, la posibilidad de apoyo social y el trabajo en equipo escaso, la inexistencia de la formación para

el desarrollo óptimo de sus funciones y la poca información acerca de los cambios que afectan su labor, lo que lleva al trabajador a prepararse mentalmente a pensar en diferentes alternativas de resolver el problema. En el caso del grupo 3, el análisis lógico (AL) impacta de forma negativa, ya que la probabilidad de uso es menor para los trabajadores cuando se presentan factores de riesgo asociados a la inestabilidad laboral, al no sentirse identificado con las actividades que realiza, dificultad de comunicación con el jefe enfocado en el estímulo, la participación y apoyo social que este le pueda brindar, la aplicación y desarrollo de habilidades, como también las demandas de tiempo extralaboral que afectan su vida personal y familiar, debido a que son variables de poco control por parte del trabajador y que hacen parte de las políticas de la organización.

Según el modelo de regresión logística usado, en el grupo 3 cuando hay un alto riesgo psicosocial intralaboral, la probabilidad de uso de las siguientes estrategias de afrontamiento disminuye: análisis lógico (AL) solución de problemas (SP), evitación cognitiva (EC) y aceptación resignación (AR).

Los efectos de los factores de riesgo psicosociales intralaborales son diversos y dependen de las características de las personas, de la forma como conciban la situación, de los mecanismos de resistencia y de las características del factor de riesgo lo cual puede retomarse como la manifestación del desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos con los que cuenta el sujeto para enfrentar las situaciones. Estos recursos se orientan a los pensamientos, sentimientos y acciones que se denominan estrategias de afrontamiento, donde se realizan tanto estrategias cognitivas como comportamentales, lo cual hace que el sujeto se adapte constantemente a los cambios del entorno y medie una respuesta de afrontamiento que le permita mantener un estado anímico y de salud óptimo.

En general, los trabajadores presentan poca probabilidad de uso de estrategias de aproximación en relación con las de evitación, dado que es especialmente representativo que no exista la probabilidad de solución de problemas. De igual manera, es bajo el esfuerzo por analizar lógicamente una situación o reevaluarla de forma positiva, lo cual revela una posible falta de reflexión, objetividad y previsión de consecuencias, dificultando el cambio de conducta a partir de las nuevas experiencias.

Estos resultados contrastan con la investigación de (Lahoz, 2004; Mikulic, 2004), donde se valida la hipótesis de que las estrategias de afrontamiento varían según el grado de estrés y que en situaciones se incrementa la presión, se utiliza

con mayor frecuencia la descarga emocional además de la búsqueda de guía y apoyo como foco de evitación conductual. A medida que el estrés disminuye se incrementa el uso de estrategias de reevaluación positiva y de resolución de problemas. Se podría inferir que los trabajadores que presentan un nivel de riesgo psicosocial intralaboral alto, no usan las estrategias de aproximación.

Tabla 9
Estrategias de afrontamiento impactadas por el riesgo psicosocial intralaboral

Foco y método	Estrategias de afrontamiento según el modelo de Rudolf Moos (1984)	Modelos estadísticos	
		Mínimos cuadrados ordinarios. Valor P %	Regresión logística. Valor P %
Aproximación cognitiva	Reevaluación positiva (RP)	Grupo 3: 90 %	N/A
	Análisis lógico (AL)	N/A	Grupo 1: 99 % Grupo 3: 95 %
Aproximación conductual	Solución de problemas (SP)	Grupo 3: 99 %	Grupo 3: 99 %
Evitación cognitiva	Evitación congnitiva (EC)	Grupo 2: 95 %	Grupo 3: 90 %
	Aceptación resignación (AR)	N/A	Grupo 3: 95 %

Fuente: elaboración propia

Según el análisis factorial aplicado para el presente estudio, se puede concluir que bajo el modelo de mínimos cuadrados ordinarios, las estrategias que tienen mayor significancia estadística son la reevaluación positiva, con un valor P. 90 % y la solución de problemas, con un valor P. 99 % en el grupo 3, las cuales hacen parte del foco de tipo aproximación. En el grupo 2 tiene mayor significancia estadística la evitación cognitiva con un valor P. 95 %, que hace parte del foco de evitación, según la teoría de Rudolfph Moos (1984).

Por otro lado, bajo el modelo de regresión logística las estrategias que disminuyen su probabilidad de uso en el grupo 3 son las estrategias de análisis lógico, con un valor P. 95 %, la solución de problemas con un valor P. 99 % de foco, la aproximación y evitación cognitiva con un valor P. 90 % y la aceptación resignación, con un valor P. 95 % de foco evitación. Para el grupo 1, la probabilidad

de uso aumenta en la estrategia de análisis lógico con un valor P. 99 % de foco aproximación, según la teoría de Rudolfph Moos.

Como se puede observar, la estrategia que tiene significancia estadística bajo los dos modelos es la solución de problemas en el grupo 3. Es decir, que los trabajadores que se encuentran con riesgo intralaboral relacionados con recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, características de liderazgo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, disminuyen la probabilidad y el impacto de uso de esta estrategia que hace parte del foco aproximación y método conductual.

En general, se puede inferir que las estrategias que más se usan en situaciones de tensión son las de tipo evitativo, ya que según el análisis realizado hacen referencia a factores de riesgo intralaborales que los trabajadores no pueden controlar.

Conclusiones

Teniendo en cuenta lo revisado en el artículo, se puede anotar que las estrategias de afrontamiento son una serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles, concepto referenciado en los estudios de Vázquez, (1998). También es claro que un afrontamiento inadecuado en una situación de estrés agudo puede llevar a un estrés crónico y a la aparición de psicopatologías (Martínez *et al.,* 2010)

Por otra parte, Lazarus (1990 citado por Martínez *et al.,* 2010) considera que "la evitación es la estrategia de afrontamiento más desadaptativa en situaciones de estrés, ya que un método de afrontamiento incorrecto y pasivo puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y provocar repercusiones negativas en el aspecto emocional y en el rendimiento" (p. 12).

Basados en los modelos estadísticos usados en el presente artículo (mínimos cuadrados ordinarios y regresión logística) para buscar una correlación entre el riesgo psicosocial intralaboral y las estrategias de afrontamiento, se encontró que existe una relación entre estas variables y que el factor de riesgo psicosocial tiene un impacto en la probabilidad de uso de las estrategias de afrontamiento.

En los dos modelos usados para hallar la correlación entre el riesgo psicosocial y las estrategias de afrontamiento, se encontró que cuando los trabajadores expuestos a un riesgo psicosocial alto (sobre todo en el grupo 3, pero también

en el grupo 2), el impacto y la probabilidad de uso de las estrategias de afrontamiento (revaluación positiva, solución de problemas, evitación cognitiva, análisis lógico, aceptación resignación) disminuyen.

Se debe tener en cuenta que los grupos 2 y 3 que surgen en la reagrupación que se realizó de las dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral bajo el modelo de análisis factorial, contienen variables que en su gran mayoría los trabajadores no controlan y no pueden modificarlas. Con lo que se podría concluir que si el estresor desborda los recursos que posee el trabajador, este prefiere no modificar su patrón de acción frente a los problemas y permanecer estático; solo estaría esperando las repercusiones o el impacto que pudieran llegar a tener estas dimensiones del riesgo psicosocial intralaboral sobre él. Por lo anterior, se infiere que no adoptar una posición dinámica de resolución de problemas, es adoptar una posición pasiva o de evitación para estos, lo que configura como una estrategia de afrontamiento tipo evitativa hacia la situación problema y el trabajador se encontraría en una zona de "falsa complacencia" donde solo espera las repercusiones. Recordemos que las estrategias de evitación son las que producen mayor desajuste psicológico.

En el modelo de regresión logística, se encontró que los trabajadores que tenían alto riesgo psicosocial en el grupo 1, el impacto y la probabilidad de uso de las estrategias de afrontamiento (análisis lógico), se aumentan. Contrario a lo que sucede a los otros dos grupos, el grupo 1 contiene dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral donde el trabajador sí tiene cierto control sobre estas y puede llegar a modificar o controlar el estímulo estresor externo haciendo que adopte una posición más dinámica, pensando cómo resolver el problema.

En resumen, las situaciones donde se puede hacer algo constructivo favorecen las estrategias enfocadas en la solución de problemas y en las situaciones de poco control favorecen las estrategias focalizadas a la evitación de los mismos. Es importante resaltar que los recursos sociales y personales, más las estrategias de afrontamiento, pueden estabilizar la salud y el bienestar de los trabajadores, ya que las respuestas de afrontamiento están mediadas por factores tanto internos como externos y el nivel de estrés permanente en el ambiente no permite que el trabajador use estrategias de afrontamiento de aproximación.

La reagrupación que se hizo de forma estadística por medio del análisis factorial de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, da cuenta de una mejor forma de los fenómenos intralaborales y podría ser más práctico el diligenciamiento y la tabulación de los datos que se obtienen de la batería aprobada por el Ministerio de la Protección social de Colombia para la evaluación de los factores de riesgo

psicosociales. También, que las estrategias de afrontamiento podrán ser usadas dependiendo del control que tenga las personas sobre las variables intralaborales.

Basados en las revisiones teórico-conceptuales que se han explicado en este artículo y en el artículo de revisión, es importante tener en cuenta a Juárez (2011a, 2011b), quien señala que para dar cuenta de una mejor forma acerca de los riesgos psicosociales, se debe retornar a los modelos conocidos del estudio de estrés intralaboral (Karasek, Siegrist y Johnson, 2005). Lo anterior argumentado desde el hecho de que el estrés es un factor común en todo el proceso psicosocial y un indicador de gestión del mismo.

Uno de los grandes retos de la academia, es fortalecer los estudios e investigaciones relacionados con estos tópicos, para servir como interface que permita ejecutar medidas de control que ayuden a las empresas a controlar los factores de riesgo psicosocial previniendo así la aparición del estrés.

A partir del presente artículo se podrían realizar otras investigaciones relacionadas con las estrategias de afrontamiento que son usadas por los trabajadores que según el instrumento están bajo una clasificación de riesgo psicosocial bajo o sin riesgo.

Bibliografía

- ÁLVAREZ, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 11 (3), 367-385.
- BENAVIDEZ, F., GIMENO, D., BENACH, J., MARTINEZ, J., JARQUE, S., BERRA, A. y DEVESA, J. (2002). *Decripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Gac Sanit, 16 (3), 22 2-229.
- DPA y Reuters, AFP. (2008). Autoriza la Unión Europea aumentar la semana laboral hasta 65 horas.
- ENGLBERCHT, M.; G,OSSEC, L., DELONGIS, A., SCHOLTE-, M., SOKKA, T., KVIEN, T. y SCHETT, G. (2011). The impact of coping strategies on mental and physical Well-being in patients with rheumatoid Arthritis. *Rheumatoid arthritis*. doi: 10.1016/j.semarthrt.2011.07.009
- FARLEY, T., GALVES, A., DICKINSON, M., DIAZ, M. (2005). Stress, coping and mental health: a comparasion of mexican inmigrants, mexican-americans, and non-hispanic whites. *Journal of immigrant health*, 3 (7), 213-220.

- FERRINHO, P., OMAR, C., FERNANDES, M., BLAISE, P., BUGALHO, A. y BERGHE, W. (2004). Pilefering for survival: how health workers use access to drugs as conpin strtategy. *Biomed Central,* 2 (4),) 1-6.
- GIMENO, D. (2004). Los factores de riesgo laboral de naturaleza psicosocial y su prevención. *Archivos de Prevencion de Riesgos laborales*, 7 (3), 119-120.
- GÓMEZ, G. (2011). Acercamientos conceptuales sobre salud menta, distrés, procesos psicosociales y enajenación. In Juan Paublos Editor (Ed.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*, 215. México D.F.
- GONZÁLEZ, R., GONZÁLEZ, P. y FREIRE, C. (2009). El afrontamiento del estrés en estudiantes de ciencias de la salud. *Diferencias entre hombres y mujeres*. Aula abierta, 37 (2), 3-10.
- HERRERA, G. y RODRIGUEZ, L. (2009). *Estudio piloto de validación del instrumento brief cope inventory en su versión en español para evaluar estrategias de afrontamiento en mujeres con cancer de seno*. Pontificia Universidad Javieriana, Bogotá.
- HOLAHAN, C. y MOOS, R. (1987). Risk, resistence, and psychological distress: longitudinal analysiswith adults and children. *Abn psychol*, 96, 3-13.
- JUÁREZ, A., VERA, A.; GÓMEZ, V.; CANEPA, C. y SCHNALL P. (2008, 22-25. *Estres y salud mental en el trabajo, concepción y perspectiva local de un fenómeno global*. Paper presented at the El modelo demanda/control y la salud mental en profesionales de la salud: un estudio en tres países latinoamericanos.
- JUÁREZ, A. y CAMACHO, A. (2011a). Factores psicosociales de la salud en el trabajo: analisis de su concepción y bases teóricas. In: Juan Paublos Editor (Ed.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo 215*. México D.F.
- _____ (2011b). *Reflexiones teórico-conceptules de lo psicosocial en el trabajo*. (1 ed.). México D.F.
- JUÁREZ, A., VERA, A., GÓMEZ, V., CANEPA, C. y SCHNALL PETER. (2008). *Estres y salud mental en el trabajo, concepción y perspectiva local de un fenómeno global. Paper presented at the El Modelo demanda/control y la salud mental en profesionales de la salud: un estudio en tres países latinoamericanos*.
- KIRCHNER, T. (2003). Estrategias de afrontamiento y nivel de psicopatología en jóvenes presidiarios: relación con el tiempo de reclusión y situación penitenciaria. *Acción psicológica* 2 (3), 199-2011.
- KIRCHNER, T. y FORNS, M. (2010). *Inventario de respuestas de afrontamiento para adultos*. Madrid.

- KIRCHNER, T., FORNS, M. y MUÑOZ, D. (2005). *Psychometric properties of the spanish version of the coping responses inventory adult form*. Paper presented at the 8th European conference on psychological assessment, Budapest, Hungría.
- KIRCHNER, T., FORNS, M. y AMADOR, J. (2004). *Especificidad en el uso de estrategias de afrontamiento*. Paper presented at the VII European conference on psychological assesment, Malaga.
- _____ (2006). Sintomatología psicológica y estrategias de afrontamiento en la adolescencia. *Revista de psiquiatría: facultad de medicina de la UB*, 33 (2), 63-76.
- LAHOZ, S. y FORNS, M. (2004). Análisis de las estrategias de afrontamiento, apoyo social y salud en un grupo de inmigrantes residentes en Barcelona. *Treball social*, 6 (21), 176.
- LEKA, S. y HOUDMONT, J. (2010). *An introduction to occupational health psychology occupational health psychology: Wiley.*
- MANFRED, D. y HAY, E. (2010). *Risk an resilience factors in coping with daily stress in adulthood: the role of age, self-concept incoherence, and personal control*. National institute of health, 46 (5). doi: 10.1037/a0019937, p, 8.
- MARSOLLIER, R. y APARICIO, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculacón con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas individuo y sociedad*, 10 (1), 209-220.
- MARTÍNEZ, A., PIQUERAS, J. y INGLES, C. (2010). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista electronica de motivación y emoción* XIV (37), 1-24.
- MARTÍNEZ ALCÁNTARA, S. (2011). Sobre la pertinencia del concepto "factores psicosociales" en el mundo laboral. En: Juan Paublos Editor (Ed.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo,* 215. México D.F.
- MIKULIC, I. y CRESPI, M. (2004). *Contexto carcelario: un estudio de los estresores y las respuestas de afrontamiento en detenidos primarios y reincidentes*. Secretaria de investigaciones.
- MINPROTECCIÓn, S. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial.* Bogotá. D.C.
- MORALES, E. (2011). Factores psicosociales en el trabajo: reflexiones conceptuales, teóricas y metodológicas. En: Juan Paublos Editor (Ed.), *Reflexiones teórico-conceptuales de los psicosocial en el trabajo* 215. México D.F.
- MORENO, B. y GAROSA, E. (2009). *Globalización y riesgos laborales emergentes.* Ciencia y trabajo, 11 (32), 4.

– MOSS, R. (1984) Coping, stress and social resources among adult whith unipolar depression. In: *Journal or personality and social psycology* 46 (4), 877-891.

– MUÑOZ, D., KIRCHENER, T., FORNS, M., PEÑARUBIA, J. y BALASCH, J. (2007). *Sistema de codificación multiaxial de estresores vinculados a la infertilidad, fiabilidad intercodificadores.* Paper presented at the Simposium presentado al X congreso de metodología de las ciencias sociales y de la salud, Barcelona.

– _____ (2007). *Uso de las estrategias de afrontamiento e intensidad del estrés en pacientes que inician un tratamiento de fecundación in vitro.* Paper presented at the simposium presentado al X congreso de metodología de las ciencias sociales y de la salud, Barcelona.

– NEISA, C. y COLORADO, P. (2010). Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología* 10 (2), 3-44.

– ONGARATO, P., DE LA IGLESIA, G., STOVER, J. y FERNÁNDEZ, M. (2010). Adaptación de un inventario de estrategias de afrontamiento para adolescentes y adultos. *Anuario de investigaciones* XVI 383-391.

– PADILLA, E., FAJARDO, C., GUTIÉRREZ, A. y PALMA, D. (2007). Estrategias de afrontamiento de crisis causas por desempleo en familias con hijos adolescentes en Bogotá. *Acta colombiana de psicología*, 10 (2), 127-141.

– PARIS, L. y OMAR, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y salud*, 19 (2), 167-175.

– PATIÑO, C. y KIRCHNER, T. (2008). Estrés y coping en inmigrantes latinoamericanos residentes en Barcelona. *Revista iberoamericana en psicología: ciencia y tecnología* (1), 29-38.

– RENTERÍA, J., FERNÁNDEZ, E., TENJO, A. y URIBE, A. (2009). Identificacion de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Revista diversitas* 5 (1), 161-175.

– SALAS, C. y MELIÁ, J. (2004). *Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan la probabilidad de accidente en una empresa de trasporte urbano de economia social.* Paper presented at the congreso internacional de riesgos laborales, Santiago de Compostela.

– SANDOVAL, J. (2011). Factores psicosociales: ambiguedades conceptuales y consecuencias interventorias. En: Juan Paublos Editor (Ed.). *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* 215. México D.F.

- SANDOVAL, J. (2011). Factores psicosociales: ambiguedades conceptuales y consecuencias interventorias. En: Juan Paublos Editor (Ed.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* 215. México D.F.
- SAUTER, S., HURRELL, J., MURPHY, R. y LEVI, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia OIT*.
- STAVROULA, L. y ADITYA, J. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*.
- TAKALA, J. (2002). La vida y la salud, derechos fundamentales de los trabajadores. In: *Educación Obrera (Ed.), seguridad y salud en el trabajo: una prioridad sindical,* 1-120. Madrid. Retrieved from: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_117514.pdf.
- TOVALIN, H. y RODRÍGUEZ, M. (2011). Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. En: Juan Paublos Editor (Ed.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*, 215. México D. F.
- VÁZQUEZ, C. (1998). *Estrategias de afrontamiento*, 425-435.
- VELÁSQUEZ, O. y BEDOYA, E. (2010). *Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín*. Uni-pluri/versidad, 10 (2).
- VILLALOBOS, G. H. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo* 6 (14), 197-201.
- ZANINI, D., FORNS, M. y KIRCHNER, T. (2003). Estrategias de afrontamiento: implicacón en la salud mental de los adolescentes catalanes. *Interpsiquis* (4° Congreso virtual de psiquiatría).

Factores de riesgo psicosocial intralaboral en trabajadores asistenciales de cinco clínicas nivel III de Cali, Colombia*

Kewy Veruska Sarsosa, Víctor Hugo Charria, Felipe Arenas
Pontificia Universidad Javeriana

Diversas investigaciones han evidenciado que los trabajadores del sector salud, constituyen una población en riesgo de sufrir enfermedades profesionales y están expuestos de manera particular a diferentes riesgos por las características y la naturaleza del servicio que prestan. Específicamente, en cuanto a las investigaciones en psicología de la salud ocupacional, estas evidencian que los trabajadores de la salud están expuestos a factores psicosociales específicos y constituyen una población vulnerable a padecer respuestas de estrés y situaciones derivadas, como el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT), acoso laboral, alteraciones psicológicas de diferente naturaleza, problemas cardiovasculares y osteomusculares por diferentes causas, como las jornadas y los turnos, la sobrecarga de trabajo y las demandas emocionales implicadas en la atención a personas enfermas, el contacto permanente con el sufrimiento, entre otras (Benavidez *et al.,* 2002; Eslava *et al.,* 2008; Juárez, 2007; Meseguer, Sánchez, García, Sáez y Sánchez, 2007; Tejada y Gómez, 2009).

* Este capítulo se deriva de la investigación *Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en instituciones de salud nivel III de las ciudades de Cali y Bucaramanga*, del grupo de investigación *Medición y evaluación psicológica* (GMEP), categoría A en Colciencias. La investigación fue financiada por la Pontificia Universidad Javeriana Cali, código interno: 020100272.

De esta forma, el estudio de los riesgos psicosociales es una preocupación cada vez más imperante en los contextos de trabajo. Los resultados de la IV y VI encuesta de condiciones trabajo, realizadas en los años 2005 y 2007 respectivamente, reportaron que el 22 % de los trabajadores de 27 países de la Unión Europea y el 27,9 % de los trabajadores españoles manifestaron que el trabajo afecta su salud, y se calculó el impacto social y económico por una cifra superior a los veinte millones de euros al año (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007). Los resultados de la encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (Esener), identifican una importante asociación entre los riesgos psicosociales y los accidentes de trabajo, siendo el sector salud y de asistencia social considerado de alta preocupación con un 91 % (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007).

En el caso colombiano, diversos autores señalan que la configuración del sistema de salud por la implementación de la Ley 100 de 1993, ha generado repercusiones en las instituciones prestadoras de servicios en salud (IPS) y sus trabajadores, que agudizan la exposición a factores de riesgo psicosocial. Patiño (2005) y Eslava *et al.* (2008), mencionan el debilitamiento en los programas de promoción y prevención, inequidad en cuanto a cobertura, acceso y efectividad de los programas de atención básica, empobrecimiento de las condiciones de trabajo, desprofesionalización de las carreras médicas por criterios económicos como el margen de utilidad y la contención de costos, el pluriempleo y la sobreoferta de algunas profesiones técnicas y especialidades y pocas oportunidades para la educación continua. En la misma línea, Cardona, Mejía, Nieto y Restrepo (2005) mencionan precariedad del empleo, disminución salarial e inestabilidad laboral por las condiciones de contratación a través de cooperativas o contratos a término fijo y temporales. Complementando, Vargas y Molina (2009) señalan que los trabajadores deben enfrentarse directamente a los traumatismos de los problemas del sistema ocasionados por la Ley 100 de 1993, al tener que "hacerles el juego" a las estrategias administrativas y demoras en los trámites, a sabiendas de que esto genera retrasos en la atención y riesgos potenciales para la salud de los pacientes. Todas las anteriores situaciones generan en los trabajadores de la salud desánimo, tensión y desconcierto laboral, dado que se convierten tanto en víctimas, como en victimarios del sistema (Vargas y Molina, 2009).

"Las nuevas formas de organización del trabajo, caracterizadas por una mayor flexibilización del mercado, una mayor competitividad y polivalencia, la reducción de plantillas y la intensificación de los ritmos de trabajo y la externalización y subcontratación de actividades, especialmente por las grandes empresas, han provocado cambios en las condiciones de trabajo que afectan sensiblemente

a la seguridad y salud de los trabajadores" (Guerrero, Gómez, Moreno, García y Blázquez, 2011, p. 559). Estas nuevas formas de organización del trabajo no son exclusivas del sector salud, pero se hace evidente cómo estas condiciones se configuran e inciden en él.

La presente investigación comprendió los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones del sector salud, retomando el modelo dinámico de Villalobos (2005) y las disposiciones establecidas por el Ministerio de la Protección Social en la Resolución 2646 del 2008 para la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. Dicho modelo, señala que los factores psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores. Así, los factores psicosociales son definidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud (tanto física, psíquica o social) de los trabajadores (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011; Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía, 2009; Ministerio de la Protección Social, 2008; Oficina Internacional del Trabajo [OIT], 2006; Villalobos, 2005).

Según la Resolución 2646 (Ministerio de la Protección Social, 2008), los factores psicosociales en el trabajo constituyen un riesgo cuando de manera intensiva y en prolongados tiempos de exposición, comienzan a generar efectos negativos en la organización y en los grupos, afectando al individuo tanto en su bienestar individual como en relación al trabajo o al entorno. Los factores psicosociales en riesgo se asocian principalmente a reacciones de estrés ocupacional y sus enfermedades consecuentes. Lo anterior ha sido confirmado por diferentes investigaciones que evidencian asociaciones importantes entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, los estilos de liderazgo, las variables personales y ambientales, con situaciones derivadas del estrés, como el síndrome de burnout, el acoso laboral, las alteraciones psicológicas de diferente naturaleza, los problemas cardiovasculares y osteomusculares, entre otros (Ansoleaga y Toro, 2010; Ávila, Gómez y Montiel, 2010; Castillo y González, 2012; Duque, 2005; Escriba-Agüir, Artacoz, y Pérez-Hoyos, 2008; Fischer, Kumar y Hatcher, 2007; García, Luceño, Jaén y Rubio, 2007; Gimeno, Marko y Martínez, 2003; Gómez, 2008; Gómez-Ortiz y Moreno, 2010; Juárez, 2004; Juárez, 2007; Mariné, López, Peña, Real y Varela, 2006; Meseguer, Sánchez, García, Sáez y Sánchez, 2007; Tejada y Gómez, 2009).

Según la Resolución 2646 del 2008 y el modelo dinámico de Villalobos (2005), los factores psicosociales pueden agruparse en tres categorías: intralaborales, extralaborales e individuales. Para el caso de la presente investigación, se consideró trabajar en principio las condiciones intralaborales como parte de una fase de un proyecto de investigación cuyo propósito es ampliar la recolección de información a niveles de estrés. Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social, 2008).

En este orden de ideas, los factores intralaborales están constituidos por cuatro dominios: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas (Ministerio de la Protección Social, 2008; 2010). El primer dominio, se refiere a las relaciones que se establecen entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y la influencia de estas relaciones en la forma de trabajar y en el ambiente de trabajo. También incluye la interacción que se establece entre las personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social, y la cohesión. El segundo dominio, se refiere a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo de influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización: la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre el trabajo. El tercer dominio, alude a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser cuantitativas, cognoscitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. El cuarto dominio, hace referencia a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización (Ministerio de la Protección Social, 2008; 2010).

Método

Tipo de estudio

La presente investigación se hizo desde una perspectiva cuantitativa, no experimental. Es un estudio de carácter descriptivo con un diseño transversal, con una sola aplicación en cada organización, pues no hubo manipulación de variables y los datos se recolectaron en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Participantes

Los participantes fueron 745 empleados de cinco instituciones del sector salud nivel III de la ciudad de Cali, Colombia. Todos los participantes son trabajadores asistenciales, es decir, sus funciones en la organización implican el contacto directo con los pacientes y se relacionan directamente con proveer un servicio en salud (enfermeras, auxiliares de enfermería, médicos, auxiliares de laboratorio, fisioterapeutas, entre otros).

Instrumento

Se aplicó el cuestionario para la evaluación de riesgo psicosocial intralaboral en su forma B, que forma parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual fue desarrollada por el Ministerio de Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, y el Sub centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales en el año 2010 para el cumplimiento de la resolución 2646 del 2008 en Colombia. La batería fue sometida a validación de contenido mediante jueces expertos y validada con 2.360 empleados afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia. La consistencia interna del cuestionario se estableció mediante el coeficiente alfa de Cronbach, logrando un alfa de 0,937. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral contiene 97 ítems e identifica cuatro dominios de evaluación: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensas.

Procedimiento

En primer lugar, se hizo el contacto con las instituciones para explicar los propósitos, alcances y limitaciones relacionados con la investigación, incluido el contenido, la forma y las condiciones de aplicación del instrumento. En segundo lugar, como paso previo a la aplicación del instrumento y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 8430 de 1009 del Ministerio de Salud, se les explicó

a los participantes los alcances de la investigación, el tipo de tratamiento que se haría a la información vertida por ellos y, en caso de estar de acuerdo con los términos, se les facilitó un formato de consentimiento informado el cual fue firmado por todos los que fueron parte de este estudio. En tercer lugar, se aplicó el instrumento el cual fue diligenciado en un rango de tiempo que fue desde los 45 hasta los 60 minutos. En cuarto lugar, se procedió a realizar el análisis de los datos acogiendo los baremos establecidos por el Ministerio de la Protección Social (2010), mediante el programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versión 16.0 para Windows, para el establecimiento de los niveles de riesgo (Tabla 1). Finalmente, se procedió a analizar la información recogida a la luz de la teoría y antecedentes empíricos.

Resultados

A fin de responder al objetivo general de la investigación, se calculó el promedio de cada una de los dominios y dimensiones por todos los participantes de las

Tabla 1
Interpretación genérica de los niveles de riesgo
(Ministerio de la Protección Social, 2010)

Nivel de riesgo	Interpretación
Sin riesgo o riesgo despreciable	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
Riesgo bajo	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.
Riesgo medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo alto	Nivel de riesgo alto que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención a corto plazo en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo muy alto	Nivel de riesgo que tiene una alta posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés; por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

cinco instituciones; posteriormente, se obtuvo el promedio general de todas las instituciones que formaron parte de la investigación y finalmente, utilizando los baremos publicados por el Ministerio de Protección Social (2010), se estimó el nivel de riesgo en cada uno de los dominios y dimensiones establecidos en el instrumento. Los resultados se describen en la Tabla 2.

Tabla 2
Resultados generales de la evaluación por dominios y dimensiones de las cinco instituciones

Resultados del cuestionario			
Dominio	**Dimensiones**	**Puntaje transformado**	**Nivel de riesgo**
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	32,9	Alto
	Relaciones sociales en el trabajo	25,4	Medio
	Retroalimentación del desempeño	36,4	Muy alto
	Puntaje total dominio	**30,5**	**Alto**
Control sobre el trabajo	Capacitación	22,2	Medio
	Participación y manejo del cambio	40,2	Medio
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	24,2	Bajo
	Control y autonomía sobre el trabajo	59,7	Medio
	Puntaje total dominio	**31,1**	**Alto**
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	37,7	Medio
	Demandas emocionales	61,0	Muy alto
	Demandas cuantitativas	43,1	Alto
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35,7	Alto
	Demandas de carga mental	78,8	Alto
	Demandas de la jornada de trabajo	54,6	Alto
	Puntaje total del dominio	**50,7**	**Muy alto**
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza	12,3	Medio
	Reconocimiento y compensación	27,1	Alto
	Puntaje total dominio	**21,2**	**Alto**
Total general factores de riesgo psicosocial forma B		**37,7**	**Alto**

El puntaje total en la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral de las cinco instituciones de salud nivel lll, indica que el personal con cargos asistenciales se encuentra en un nivel de riesgo alto. Todos los dominios obtuvieron esta misma calificación (riesgo alto), destacándose demandas del trabajo, el cual obtuvo una calificación de riesgo muy alto. Se encuentran como dimensiones a intervenir por su nivel de riesgo las siguientes: características del liderazgo (riesgo alto), retroalimentación del desempeño (riesgo muy alto), claridad de rol (riesgo alto), demandas emocionales (riesgo muy alto), demandas cuantitativas (riesgo alto), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (riesgo alto), demandas de carga mental (riesgo alto), demandas de la jornada de trabajo (riesgo alto), reconocimiento y compensación (riesgo alto).

Discusión

Considerando los lineamientos del Ministerio de la Protección Social (2008) establecidos para el cumplimiento de la resolución 2646 del 2008, se encuentra un nivel de riesgo alto en el total de la prueba y en sus respectivos dominios, y una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés. Se requieren actividades de intervención a corto plazo en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica en factores de riesgo psicosocial intralaborales en las instituciones participantes de la investigación.

Con respecto al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se encontró un nivel de riesgo alto, particularmente en las dimensiones características del liderazgo y retroalimentación de desempeño. Lo anterior puede indicar dificultades en ejercicio de un liderazgo adecuado que permita orientar a los trabajadores asistenciales en la realización de sus funciones, así como retroalimentar de manera adecuada respecto a pautas y necesidades de mejoramiento. Según Juárez (2007), un adecuado ejercicio del liderazgo resulta fundamental para resolver problemáticas laborales y para la generación de un ambiente de trabajo que se base en el aprendizaje para establecer pautas de mejoramiento, y así incidir positivamente en la eficiencia, la productividad y la calidad de vida.

Con respecto al dominio control sobre el trabajo, se encontró un nivel de riesgo alto, aun cuando sus dimensiones en particular calificaron en riesgo medio y claridad de rol en riesgo alto. En términos generales, se puede considerar que los trabajadores asistenciales están capacitados y logran aplicar sus conocimientos y habilidades para la realización del trabajo. No obstante, las exigencias propias de los servicios en salud que implican atender situaciones emergentes, toma

de decisiones imprevistas, y manejar los trámites administrativos y obstáculos generados por la Ley 100 de 1993, les genera a los trabajadores una falta de control sobre el trabajo en la medida en que deben atender estas exigencias y condiciones, que impide a su vez una autonomía y capacidad absoluta de decisión y planeación para la realización del trabajo. Lo anterior coincide con caracterizaciones previas en instituciones del sector salud, en las cuales se evidencia –especialmente en los profesionales sanitarios o trabajadores asistenciales– una exposición a una presión psicológica dada la responsabilidad de hacerse cargo de una vida humana y manejar la incertidumbre implicada (Tejada y Gómez, 2009; Escriba-Agüir, Artacoz y Pérez-Hoyos, 2008; Ávila, Gómez y Montiel, 2010; Contreras *et al.,* 2009; Alonso y Pozo, 2001).

Con respecto a demandas del trabajo, este es evaluado con un nivel de riesgo muy alto respecto a los demás dominios y, por ende, el que mayor incidencia tiene en respuestas altas de estrés y sobre el cual las organizaciones deben tomar medidas bajo un sistema de vigilancia epidemiológica de manera prioritaria. Se destacan los altos niveles de riesgo en las dimensiones demandas emocionales y demandas de la jornada de trabajo. Estos resultados coinciden con investigaciones realizadas en poblaciones similares del sector salud, las cuales evidencian que los trabajadores de la salud están expuestos a tensiones derivadas de enfrentar el sufrimiento, la muerte, jornadas extensas y nocturnas, las cuales hacen parte de la naturaleza del trabajo que se presta y son inevitables (Andrade y Gómez, 2008; Vargas y Molina, 2009; Tejada y Gómez, 2009; Escriba-Agüir, Artacoz y Pérez-Hoyos, 2008; Ávila, Gómez y Montiel, 2010; Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía, 2009; Alonso y Pozo, 2001; Juárez, 2004:2007).

Con respecto al dominio recompensas, se encontró un nivel de riesgo alto, particularmente en la dimensión reconocimiento y compensación, lo cual permite comprender que los trabajadores asistenciales no se sienten reconocidos por su trabajo y permite suponer que existe una cultura predominante de reconocimiento a lo negativo (errores, dificultades, llamados de atención), y carecen comportamientos y políticas de refuerzo positivo a la buena gestión de los trabajadores (felicitaciones, premios, incentivos). Según los planteamientos del modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa (Siegrist, 2002) se puede considerar que hay cierto desequilibrio entre la percepción de esfuerzo invertido en el trabajo (inferido a partir de los resultados del dominio demandas del trabajo) y la recompensa percibida por los trabajadores por la labor que realizan. Este desequilibrio pueden ser un factor influyente e incidir en un mayor riesgo de sufrir enfermedades asociadas a estrés laboral, dado que los trabajadores pueden sentir un desgaste significativo en relación con el esfuerzo invertido

y la importancia de su trabajo para la salud pública en general, y sentirse en consecuencia injustamente remunerados.

Los resultados anteriores, además de obedecer a características esenciales del trabajo en el sector salud, pueden estar altamente influenciados por las características particulares del sector en Colombia y las consecuencias de las reformas a raíz de la implementación de la Ley 100 de 1993, que dio lugar a la creación de entidades intermedias en la captación del dinero destinado a la salud y a la necesidad de generar utilidades a costa del mismo. Diferentes autores evidencian un empobrecimiento general del sector por la falta de inversión en las plantas físicas y en capacitación, un aumento considerable de la carga laboral que involucran los trámites administrativos y operativos implicados en el sistema, restricciones en la capacidad y libertad de actuación de los profesionales, además de una creciente sensación de insatisfacción con el sistema por parte de los mismos funcionarios, como de los usuarios (Vargas y Molina, 2009; Cardona *et al.,* 2005; Eslava *et al.,* 2008; Patiño, 2005).

En términos generales, se observa que los trabajadores del sector salud, en particular de las cinco instituciones que participaron de la investigación, se encuentran expuestos a riesgos psicosociales intralaborales por la naturaleza de los servicios que prestan y el trabajo que realizan, pero también por la configuración del sistema en la actualidad, generada por la implementación de la Ley 100 de 1993. Se considera que la creación de políticas en torno a la salud y el bienestar de los trabajadores y la implementación de programas de vigilancia epidemiológica en factores de riesgo psicosocial intralaboral, resulta fundamental, especialmente en el sector salud. A nivel investigativo, se considera oportuno complementar los hallazgos del presente estudio con metodologías de tipo cualitativo ya que, tal como señala el Ministerio de la Protección Social (2008, 2010), resulta fundamental para profundizar en la percepción de los trabajadores y comprender sistémicamente el origen de los riesgos y de las enfermedades profesionales relacionadas con estrés en el trabajo. Asimismo, convendría ampliar paulatinamente la muestra de instituciones participantes, ya que no existe a nivel local ni nacional una descripción representativa del sector salud en materia de riesgos psicosociales. Se destaca de manera favorable en Colombia la publicación de la Resolución 2646 del 2008, la cual ha brindado las bases para la creación de un método de evaluación en el país, un amparo legal para el desarrollo de investigaciones sobre el tema, y sobre todo para la implementación obligatoria de medidas de protección y promoción de la salud en las organizaciones en torno a los factores psicosociales en el trabajo. En la actualidad, la línea de investigación en psicología del trabajo y las organizaciones

del grupo medición y evaluación psicológica (GMEP) de la Pontificia Universidad Javeriana Cali pretende seguir avanzando en el proceso de investigar a fondo la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones del sector salud, mediante una segunda fase del presente proyecto donde se pretende conocer la relación entre los niveles de riesgo psicosocial intralaboral y síntomas de estrés en los trabajadores con cargos asistenciales.

Bibliografía

– ALONSO, E. y POZO, C. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 17 (3), 273-294.

– ANSOLEAGA, E. y TORO, J. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud de los trabajadores*, 18 (1), 7-16.

– ÁVILA, J., GÓMEZ, L. y MONTIEL, M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al Síndrome de Burnout en profesionales de la salud. *Pensamiento psicológico*, 8 (12), 39-52.

– CARDONA, A., MEJÍA, L., NIETO, E. y RESTREPO, R. (2005). Temas críticos en la reforma de la ley de seguridad social de Colombia en el capítulo de salud. *Revista facultad nacional de salud pública*, 23 (1), 117-133.

– CASTILLO, M. y GONZÁLEZ, E. J. (2012). *Aspectos psicosociales asociados al trabajo. Resultados de cuatro sectores económicos de Colombia*. Bogotá: Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, Universidad del Rosario.

– CHARRIA, V., SARSOSA, K. y ARENAS, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista facultad nacional de salud pública*, 29 (4), 380-391.

– CONTRERAS, F., BARBOSA, D., JUÁREZ, F., URIBE, A. y MEJÍA, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta colombiana de psicología*, 12 (2), 13-26.

– DUQUE, A. (2005). Factores de riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en Pereira. *Investigaciones Andinas*, 10 (7), 64-68.

– ESCRIBA, A., ARTACOZ, L. y PÉREZ, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22, 300-308.

– ESLAVA, J., BARÓN, G., GAITÁN, H., ALFONSO, H., AGUDELO, C. y SÁNCHEZ, C. (2008). Evaluación del impacto en costo-equidad del sistema de salud en Colombia. *Revista salud pública*, 10 (1), 3-17.

– FISCHER, J., KUMAR, S. y HATCHER, S. (2007). What makes psychiatry such a stressful profession? A qualitative study. *Australas psychiatry*, 15 (5), 417-21.

– GARCÍA, J., LUCEÑO, L., JAÉN, M. y RUBIO, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional decore y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19 (1), 95-101.

– GÓMEZ, V. (2008). Factores psicosociales del trabajo y su relación con la salud percibida y la tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Revista Ciencia y Trabajo*, 10 (30), 132-137.

– GÓMEZ, V. y MORENO, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas psychologica*, 9 (2), 93-407.

– GUERRERO, E., GÓMEZ, R., MORENO, J., GARCÍA, E. y BLÁZQUEZ, M. (2011). El síndrome del quemado, modos de afrontamiento del estrés y salud mental en profesores no universitarios. *Psicología conductual,* 19 (3), 557-576.

– HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

– Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2007). *IV Encuesta nacional de condiciones de trabajo*. Avances de resultados. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

– JUÁREZ, A. (2004). Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México D.F. *Revista Ciencia y Trabajo*, 6 (14), 189-196.

– JUÁREZ, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México D.F. *Salud pública de México D.F*, 49 (2), 109-117.

– MARINÉ, A., LÓPEZ, V., PEÑA, P., REAL, J. y VARELA, P. (2006). *Valoración del malestar psíquico en los exámenes de salud y en la evaluación de riesgos psicosociales.* Trabajo presentado en el IV Congreso internacional de prevención y riesgos laborales, Mayo, Sevilla. Recuperado el 10 de marzo de 2011 de http://www.acosomoral.org/pdf/sevilla06/0232.pdf

– MESEGUER, M., SÁNCHEZ, I., GARCÍA, M., SÁEZ, M. y SÁNCHEZ, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19 (2), 225-230.

– Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución número 002646. *Identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social.

– Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

– Organización Internacional del Trabajo [OIT]. *Seguridad y salud en el trabajo: sinergia entre la seguridad y la productividad.* Debate expuesto para la comisión de Empleo y Política Social. Ginebra: Oficina internacional del trabajo; 2006

– PATIÑO, J. (2005). La ley 100 de 1993. Reforma y crisis de la salud en Colombia. *Gerencia y políticas de salud*, 9, 173-179.

– SIEGRIST, J. (2002). Effort-Reward imbalance at work and health. En: Perrewé, P.L y Ganster, D.C. (Ed.), *Historical and current perspectives on stress and health*, 261-291. Bingley: Emerald Group.

– TEJADA, P. y GÓMEZ, V. (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38 (3), 488-512.

– VARGAS, J. y MOLINA, G. (2009). Acceso a los servicios de salud en seis ciudades de Colombia: limitaciones y consecuencias. *Revista facultad nacional de salud pública* 27 (2), 121-130.

– VILLALOBOS, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. *Tesis doctoral para la obtención del grado de doctor en ciencias de la salud*. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana.

Sobre los autores

Johnny Javier Orejuela Gómez

Doctor en Psicología Social del Trabajo de la Universidad de São Paulo, Brasil. Estancia doctoral internacional en la Universidad de Valencia, España. Psicólogo y Magíster en Sociología de la Universidad del Valle. Psicoanalista. Especialista en Psicología Clínica con Orientación Psicoanalítica de la USB, Cali. Docente-investigador, asociado y director de la Maestría en Psicología de la Universidad de San Buenaventura, Cali. Algunas publicaciones: *Aproximación cualitativa a la subjetividad laboral de profesionales colombianos; Incertidumbre laboral; Gramáticas actuales de la relación hombre-trabajo* (coautor). *Inserción laboral de jóvenes profesionales: el caso de los psicólogos bonaventurianos* (coautor). Contacto: www.johnnyorejuela.jimdo.com

Ana Magnólia Mendes

Professora do Departamento de Psicologia Social e do Trabalho e do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília (UnB). Estágio pós-doutorado no Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), Paris, Doutorado em Psicologia pela UnB e sanduíche na Universidade de Bath, Inglaterra. Mestrado e graduação em Psicologia. Coordenadora do Laboratório e do GT na ANPEPP – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicodinâmica e Clinica do Trabalho. Pesquisadora do CNPq. Algunas publicaciones: *Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho; Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros; Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão*; *Clínica psicodinámica del trabajo: el sujeto en acción, trabalho e sofrimento*, entre otros

Fernanda Souza Duarte

Psicóloga e Bacharel em Psicología pela Universidade de Brasília (UnB). Mestre en Psicología Social do Trabalho e das Organizaciones pela mesma universidade. Membro do Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho desde 2010. Consultora em pesquisas en clinica do trabalho em entidades sindicales, Brasilia, DF.

Luciane Kozics Reis Araujo

Psicóloga Clínica pela Universidade de Brasília (UnB). Coordenou o GEPSAT Grupo de Estudos e Pesquisas em Saúde e Trabalho, de 2008 a 2010. Membro do Laboratório

de Psicodinâmica e Clinica do Trabalho da UnB. Experiência em atividades de pesquisa e clinica do trabalho no TST, STJ, CFJ, Sindicato dos Bancários de Brasília, Sindicato dos Professores do DF. Atualmente é Subsecretária da Saúde, Segurança e Previdência dos Servidores do Governo do Distrito Federal. Algunas publicaciones: *Clínica Psicodinâmica do Trabalho: O sujeito em ação; Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por LER/ DORT; Reflexões sobre a clínica psicodinâmica do trabalho,* entre otros.

Marcelo Afonso Ribeiro

Doutor em Psicologia Social e do Trabalho, Mestre em Psicologia do Desenvolvimento Humano, Especialista em Orientação Profissional e de Carreira, e graduado em Psicologia. Atualmente trabalha no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (Brasil) onde é docente de graduação e de pós-graduação, pesquisador, orientador de Mestrado e Doutorado, e chefe do Centro de Psicologia Aplicada ao Trabalho (CPAT). Algunas publicaciones: *Trabalho e loucura: articulações psicossociais possíveis? Reflexões a partir do campo da Psicologia Social do Trabalho; Compêndio de Orientação Profissional e de Carreira; Psicologia e gestão de pessoas: reflexões críticas e temas afins*, entre otros. Correo: marcelopsi@usp.br

María Concepción Antón

Profesora Titular de Escuela del Departamento de Psicología Social de la Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca, España. Algunas publicaciones: *Handbook For Training Security Forces In Identifying And Recording Racist Or Xenophobic Incidents; El impacto de la responsabilidad social empresarial en la gestión empresarial: algunas evidencias empíricas en pequeñas y medianas empresas españolas; Cultura Organizacional; Fundamentos conceptuales y evidencia de su impacto en las organizaciones; Prácticas de conciliación entre la vida personal y laboral: comparación entre muestras procedentes de España y Colombia*, entre otras.: Correo: canton@usal.es.

Merlin Patricia Grueso

Doctora en Psicología Social de la Universidad de Salamanca (España). Psicóloga de la Pontificia Universidad Javeriana (Cali). Profesora asociada de la Escuela de Administración de la Universidad del Rosario. Algunas publicaciones: *Hacia la construcción de un modelo integral de organizaciones saludables; Role of the cultural values as a key part in the implementing of healthy practices: Exploratory research. Culture and Change Management. Dirección estratégica de recursos humanos en torno a los procesos de cooperación empresarial: Nuevos retos; Cultura Organizacional: Fundamentos conceptuales y evidencia de su impacto en las organizaciones*. Correo: merlin.grueso@urosario.edu.co.

Tania García-Ramos

Catedrática y Directora del Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Doctora en Filosofía con especialidad en Psicología So-

cial de la Universidad Complutense de Madrid, España. Autora de múltiples capítulos de libros y artículos en publicaciones arbitradas. Sus libros más recientes son: *La crisis del trabajo en el siglo XXI: Perspectivas desde las ciencias sociales* (2012) y *Precariedad del Trabajo en Puerto Rico: Crisis del sistema-mundo, paradojas estatales y luchas de resistencia* (2014). *Miembro y co-fundadora del Grupo de Psicología Crítica del Trabajo en la UPR-RP*.

Maribel Báez-Lebron

Doctora en Filosofía con especialidad en Psicología con énfasis en Psicología Industrial Organizacional y Magíster en Consejería en Rehabilitación de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Veinte años de experiencia en el campo de la rehabilitación en Puerto Rico y once años como docente de la Escuela. Graduada de Consejería en Rehabilitación de la Universidad de Puerto Rico, Río Piedras. Miembro del grupo Psicología Crítica del Trabajo y del Proyecto Transdisciplinario para el Estudio de la Violencia. Entre sus investigaciones más recientes está: *Análisis de las ideologías del trabajo que los medios construyen sobre la subjetividad de la discapacidad* (2012).

Roberto Díaz-Juarbe

Doctor en Filosofía con especialidad en Psicología Industrial Organizacional de la Universidad de Puerto Rico, recinto Río Piedras. Profesor en la Universidad de Puerto Rico y en la Universidad Interamericana de Puerto Rico donde dicta cursos de métodos de investigación e historia y sistemas de la psicología. Miembro del grupo Psicología Crítica del Trabajo. Sus temas de interés son: constitución subjetiva de sujetos que trabajan en contextos de precariedad laboral, emprendimientos autogestionados y producción de subjetividad, e historicidad crítica de la psicología industrial organizacional. Su publicación más reciente es *Configuraciones subjetivas de la experiencia de precariedad laboral: Seis estudios de casos en Puerto Rico* (2012).

Sara Santiago-Estrada

Doctora en Filosofía con especialidad en Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Río Piedras. Tres décadas de trabajo en desarrollo organizacional en diversos escenarios laborales en Puerto Rico y Estados Unidos. Directora del Sistema Educativo de San Juan, Ciudad Capital en Puerto Rico. Miembro del grupo Psicología Crítica del Trabajo. Socia fundadora de la cooperativa de mujeres CoopEra. Entre sus investigaciones más recientes está: *Los temas sindicales en los programas graduados de Psicología Industrial/Organizacional en Puerto Rico: Implicaciones epistemológicas, metodológicas y éticas* (2013).

Perla Shiomara del Carpio Ovando

Doctora en Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Maestría en Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid. Licenciada en Psicología por la Universidad de Ciencias y Artes

de Chiapas. Profesora de tiempo completo en la Universidad de Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra. Departamento de Estudios Sociales. Algunas publicaciones: *Motivos para seguir haciendo artesanías en México: convergencias y diferencias del contexto artesanal de Chiapas y Jalisco; Entre el textil y el ámbar: Las funciones psicosociales del trabajo artesanal en artesanos tsotsiles de La Ilusión, Chiapas, México; Mujeres que todo lo pueden: Artesanas tsotsiles de Chiapas; De las funciones psicosociales del trabajo artesanal*. Entre otros. Correo: pdelcarpio@ugto.mx

José Luis Álvaro

Profesor titular del Departamento de Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid. Ha sido *Affiliated lecturer* de la Universidad de Cambridge, donde ha impartido docencia. Profesor invitado en diferentes Universidades Latinoamericanas para dictar cursos sobre metodología y teoría en psicología social. Autor de diferentes artículos en revistas científicas y libros, entre los que cabe destacar: *Juventud, trabajo y desempleo: un análisis psicosociológico* (coautor), *Desempleo y bienestar psicológico; Influencias sociales y psicológicas en la salud mental,* (coautor): *Técnicas de análisis estadístico en ciencias sociales* (coautor). *Perspectivas teóricas y metodológicas en psicología social y psicología social aplicada* (coautor), entre otros. Correo: jlalvaro@cps.ucm.es

Alicia Garrido Luque

Doctora en Sociología por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología y Licenciada en Psicología por la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid. Profesora titular de Psicología Social en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid. Investigadora en el Consejo Superior de Investigaciones Científicas de Madrid. Autora de los libros *Consecuencias psicosociales de las transiciones de los jóvenes a la vida activa* y *Sociopsicología del trabajo*. Coautora de los libros: *Vínculos sociológicos de la psicología social; Psicología social: perspectivas psicológicas y sociológicas; Actitudes hacia el cuidado de personas dependientes; Estrés y salud mental: el papel de las estrategias de afrontamiento; El reparto del trabajo no remunerado: expectativas y deseos de cambio*, entre otros. Correo: algarrid@cps.ucm.es

Verónica Andrade

Candidata a Doctora y Magíster en Psicología –línea temática Psicología del Trabajo y las Organizaciones– de la Universidad del Valle, Colombia. Psicóloga de la Pontificia Universidad Javeriana. Docente, investigadora y consultora de la Pontificia Universidad Javeriana, Cali. Miembro de la Red Nacional de Investigadores en Psicología, nodo de Psicología Organizacional y del Trabajo. Becaria de Colciencias. Publicaciones recientes: *Identidad profesional y el mundo del trabajo contemporáneo. Reflexiones desde un resumen de caso; Creando subjetividades laborales: implicaciones del discurso psicológico en el mundo del trabajo y las organizaciones; Factores de Riesgo Psicosocial y Engagement en el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia*. Correos: veroanja@hotmail.com o veroanja@javerianacali.edu.co.

María Constanza Aguilar

Magíster en Psicología con énfasis en Psicología de las Organizaciones. Especialista en Psicología del Consumidor y en Docencia Universitaria. Psicóloga de la Universidad Católica de Colombia. Docente-investigadora y editora de la revista *Diversitas: perspectivas en psicología* de la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, Colombia. Líder del Grupo de investigación *Psicología de las Organizaciones y del Trabajo*. Directora de Campos, Programas y Proyectos del Colegio Colombiano de Psicólogos (Colpsic). Docente invitada en universidades de Colombia e Iberoamérica. Correo: mariaaguilar@usantotomas.edu.co

Elizabeth Arismendez

Psicóloga de la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás. Experiencia profesional en gestión de recursos humanos e intervención psicosocial.

Juan Javier Vesga

Psicólogo, Especialista en Gerencia del Talento Humano. Magíster en Psicología y Candidato a Doctor en Psicología de la Universidad del Valle. Docente-Investigador de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura Cali. Consultor empresarial en asuntos de gestión humana y desarrollo empresarial en diversas empresas del país. Fue director de Planeación de la Universidad de San Buenaventura Cali. Profesor invitado en posgrados de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, U. Católica de Colombia y U. Libre de Cali. Correos: jjvesga@usbcali.edu.co / juanjaviervesga@gmail.com

Lina Marcela Gil

Psicóloga de la Universidad de Antioquia. Magíster en Ciencias de la Administración de la Universidad Eafit y candidata a doctora en Administración de la misma institución. Profesora asociada del Departamento de Psicología de la Universidad de Antioquia en el área de psicología organizacional y del trabajo. Miembro del grupo de investigación *El método analítico y sus aplicaciones en las Ciencias Sociales y Humanas*, adscrito a la Universidad de Antioquia y a la Universidad Eafit. Directora de la Colección de Psicología: entre la teoría y la práctica. Correo: lmgil@antares.udea.edu.co

Luis Felipe González Gutiérrez

Magíster en Literatura de la Pontificia Universidad Javeriana. Psicólogo de la Universidad Santo Tomás. Experiencia en investigación cualitativa, métodos contemporáneos de análisis de discurso y en desarrollo de procesos de investigación de carácter interdisciplinar, específicamente en las correspondencias entre la psicología construccionista, la literatura y el hipertexto.

Óscar Hernán Vargas

Master of Science in Managing People, Knowledge and Change de la Universidad de Lund (Suecia) y magíster en Ingeniería de la Universidad de los Andes (Colombia). Cuenta con más de trece años de experiencia en el desarrollo de consultoría e investigación organizacional en Colombia, Panamá e Indonesia. actualmente se desempeña como director general de la Universidad Antonio Nariño en Cali.

Mónica García

Psicóloga de la Universidad Católica de Colombia. Especialista en Psicología de las Organizaciones. Magíster en Psicología Organizacional y del Trabajo de la Universidad Católica de Colombia. Docente, investigadora y asesora de prácticas profesionales en la línea de Psicología de las Organizaciones. Se ha desempeñado como docente, asesora de prácticas profesionales e investigadora en el área de Psicología Organizacional en la Universidad Católica de Colombia. Asesora de prácticas profesionales en la Universidad Konrad Lorenz. Docente en la Universidad Piloto de Colombia. Docente y supervisora de prácticas profesionales de la Universidad Santo Tomás. Directora y asesora de trabajos de grado de la Maestría en Psicología de la Universidad El Bosque. Forma parte del grupo de investigación *Europsi* de la facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia. Ha publicado varios capítulos de libro y artículos sobre cambio organizacional asociados a variables del comportamiento organizacional.

Carlos Forero

Psicólogo egresado de la Universidad Católica de Colombia, con formación en cursos a nivel de Maestría en Estudios de Población de la Universidad Externado de Colombia y de Psicología con énfasis en psicología educativa de la Universidad Católica de Colombia. Docente en las Universidades Católica de Colombia, Javeriana, Konrad Lorenz, Iberoamericana y Tecnológico de Bolívar. Estadístico del Centro de Investigación de Dinámica Social de la Universidad Externado de Colombia. Subdirector de investigación de R&HT consultores y director de medición y evaluación de la Universidad Manuela Beltrán. Coordinador de evaluación institucional de la Universidad Católica de Colombia. Forma parte del grupo de investigación Gaem de la facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia.

Wílner Arbey Riascos

Psicólogo y Magíster en Psicología de la Universidad del Valle. Doctorando en Psicología Social y del Trabajo de la Universidad de Sao Paulo, Brasil. Docente-investigador y profesor asociado de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura Cali. Miembro de la línea de investigación estudios interdisciplinarios sobre el trabajo y las organizaciones del grupo Estéticas Urbanas y Socialidades. Algunas publicaciones: *Gramáticas actuales de la relación hombre-trabajo* (coautor). *Sentidos del trabajo a partir de trayectorias y recursos personales para afrontar el mundo del trabajo* (coautor); *Psicología*

en contexto: retos y desafíos para los investigadores (coautor). Correo: wilnerriascos@hotmail.com

Alejandra Melo

Psicóloga egresada de la Universidad de San Buenaventura Cali. Auxiliar de investigación de la línea Estudios Interdisciplinario sobre el Trabajo y las Organizaciones del grupo Estéticas Urbanas y Socialidades. Analista de selección de personal del Departamento de Recursos Humanos del Banco de Occidente. Coautora en calidad de traductora del portugués en el libro *Abordajes psicoanalíticos a inquietudes sobre la subjetividad II*. Correo: alejandramelo93@hotmail.com

Claudia Marcela Neisa

Psicóloga. Especialista en Psicología Organizacional y Ocupacional. Especialista en Docencia Universitaria. Magíster en Psicología, con más de diez años de experiencia en docencia e investigación. Líder del Grupo de Investigación de Psicología Social, Organizacional y Criminológica de la Universidad El Bosque. Líder de la línea de investigación en psicología del trabajo y de las organizaciones de la Universidad El Bosque. Investigadora en la línea de trabajo de riesgos psicosociales y fatiga laboral. Correo: neisaclaudia@unbosque.edu.co

Alejandro Tangarife

Psicólogo. Especialista en Gerencia del Talento Humano. Auditor interno de calidad y licenciatario nivel 1 Benziger Thinking Styles Assessment. Actualmente se desempeña en el sector financiero.

Lorena Godoy

Psicóloga con conocimientos en el uso de pruebas de evaluación en psicología en el contexto clínico, neuropsicológico, del desarrollo, organizacional y escolar.

Sonia Maritza Matabanchoy

Docente de la Universidad Mariana de Pasto. Psicóloga y Especialista en Alta Gerencia, de la Universidad Mariana. Magíster en Gerencia del Talento humano de la Universidad de Manizales. Doctoranda en Psicología de la Universidad Católica de Argentina. Integrante del área de investigación *Ser humano trabajo y organización* del programa de Psicología de la Universidad Mariana. Correo: somapsicologa@yahoo.es

Gregorio Calderón

Administrador de Empresas de la Universidad Nacional de Colombia. Doctor en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, España.

Magíster en Desarrollo Educativo y Social de la Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá, Colombia. Magíster en Administración de la Universidad Eafit, Medellín, Colombia. Actualmente es profesor investigador de la Universidad de Manizales y profesor invitado de las Universidades Eafit, de Antioquia y Nacional de Colombia. Consultor de empresas en temas de gestión humana, cultura organizacional, innovación y estrategia. Fue profesor titular de la Universidad Nacional de Colombia y subdirector del Sena, Caldas. Tiene amplia producción nacional e internacional en asuntos de gestión humana, cultura e innovación. Director del Grupo de Investigación en Cultura Organizacional y Gestión Humana. Correo: gcalderonh@umanizales.edu.co

Sonia Betancourth

Docente de la Universidad de Nariño. Psicóloga de la Universidad del Valle. Magíster en Educación con énfasis en Docencia Universitaria de la Universidad Pedagógica Nacional. Diploma de Estudios Avanzados y Doctorado en Psicología Escolar y del Desarrollo de la Universidad Complutense de Madrid. Directora del grupo de investigación del programa de psicología Cogniced. Correo: sbetan@gmail.com

Fabián Augusto Montoya

Médico cirujano y Especialista en Salud Ocupacional de la Universidad Libre de Cali. Magíster en Psicología con énfasis investigativo de la Universidad de San Buenaventura Cali. Magíster en Salud Ocupacional de la Universidad Libre de Cali. Exjefe del servicio medicina laboral de Centelsa, Colombia. Teniente efectivo y médico de sala de juntas del Ejército Nacional. Algunas publicaciones: *Epicondilitis y factores de riesgo: una revisión de la literatura; Factores de carga física y psicosociales asociados con dolor en el codó en una empresa de manufactura de cables,* entre otras. Correo: medicoocupacionalista@hotmail.com.

Adriana Panesso

Psicóloga con énfasis en Psicología Organizacional de la Universidad de San Buenaventura, Cali. Magíster en Psicología con énfasis investigativo de la misma universidad. Experiencia profesional de más de ocho años como jefe de formación y desarrollo de personal de una empresa multinacional del sector manufacturero, Acopi, Yumbo. Correo: adripane@gmail.com

Kewy Veruska Sarsosa

Psicóloga. Magíster en Docencia Universitaria de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Coordinadora de la línea psicología del trabajo y las organizaciones del grupo de investigación *Medición y Evaluación Psicológica* (GMEP) de la Pontificia de la Universidad Javeriana Cali, grupo A categorizado por Colciencias. Coordinadora de la especialización en Procesos Humanos y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Correo: kewy@javerianacali.edu.co

Víctor Hugo Charria

Psicólogo de la Universidad del Valle y Maestría en Docencia Universitaria de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Miembro del grupo de investigación *Medición y Evaluación Psicológica* (GMEP) de la Pontificia de la Universidad Javeriana Cali. Formación permanente para el mejoramiento en docencia, investigación y consultoría en temas de medición psicológica y psicología organizacional y del trabajo. Correo: vcharria@javeriana cali.edu.co

Felipe Arenas

Psicólogo. Especialista en Psicología y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Javeriana. Capacitador y consultor en desarrollo humano y organizacional. Certificado como formador en Educación Financiera con la Metodología de la *Microfinance Opportunities. Networker*. Más de cinco años de experiencia en investigación en Psicología del Trabajo y las Organizaciones del Grupo de investigación *Medición y Evaluación Psicológica* (GMEP).

Este libro fue elaborado para enseñar psicología de modo amplio, agradable, ético, motivador y científico. No se pretende representar la psicología en su totalidad, pero sí demostrar la madurez de una ciencia que persiguió su misión de enfrentar los problemas humanos en todos los lugares y circunstancias. Su lectura enriquece tanto desde el punto de vista metodológico como teórico-conceptual y puede ser leído por psicólogos y por otros profesionales y personas motivadas por el saber respecto del campo de la psicología de las organizaciones y del trabajo (POT). Su lectura revela el potencial de avance de la psicología en Iberoamérica, en general, y en Colombia en particular, a partir de las múltiples cuestiones que este levanta a la vez que comunica las dificultades de su esclarecimiento. El libro revela que la psicología tiene una tarea casi eterna y está preparada para enfrentar futuros desafíos que cuestionarán sus caminos y descubrimientos.

Sigmar Malvezzi

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI

ISBN 978-958-8785-31-8

EDITORIAL BONAVENTURIANA

La Umbría, carretera a Pance
PBX: 318 22 00 – 488 22 22
Fax: 555 20 06 – A.A. 25162
www.usbcali.edu.co