

# ¿AUMENTARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES NOCIVOS A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA COVID-19?

**Marta Irene Flores Polanco**

Docente Investigadora del Departamento de Administración de Empresas, UCA  
miflores@uca.edu.sv



Para quienes no conozcan mucho sobre el tema, en septiembre de 1984, el Comité Mixto de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre Medicina del Trabajo realizó una reunión con el objetivo de identificar y controlar los factores psicosociales nocivos en el trabajo. El comité elaboró un informe llamado: "Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención" (OIT, 1984), en el que se estipuló que los factores psicosociales se derivan de las "interacciones" que el trabajador tiene cuando pone de manifiesto sus capacidades al realizar su trabajo en un medio ambiente determinado, influido por las políticas, normas, cultura y clima de su organización, todo ello sumado a las necesidades del trabajador, su grado de satisfacción que tiene en el trabajo y su situación social y personal fuera de la organización.

Esas interacciones influyen en tres importantes aspectos del trabajador: 1) su rendimiento en el trabajo, 2) su salud y 3) la satisfacción en el trabajo. Si se cuida el impacto que tienen dichas interacciones, se verá reflejado positivamente en las y los colaboradores y, por ende, en los resultados de las organizaciones; si por el contrario se descuidan, las consecuencias serán negativas.

Pero ¿cuáles son esos factores psicosociales que se deben vigilar, evaluar y, si es necesario, corregir?, para contestar la pregunta considero importante compartir algunos de los factores psicosociales con efectos negativos, que se pueden identificar en las organizaciones tales como:

- 1) Sobrecarga de trabajo tanto a nivel cuantitativo (sobrecarga de funciones, actividades o responsabilidades) como a nivel cualitativo (cuando la naturaleza del trabajo es difícil o hay exigencias demasiado elevadas)

- 2) Jornadas de trabajo excesivas o el trabajo por turnos, que pueden llegar a modificar los ritmos biológicos naturales de la persona
- 3) Ambigüedades en los puestos de trabajo derivadas de la falta de claridad de sus funciones
- 4) Políticas en contra de la no participación de las personas colaboradoras como la limitación en la iniciativa o la no participación en la toma de decisiones, entre otros.
- 5) Deterioro de las relaciones laborales entre los miembros, o relaciones laborales mediocres que poseen impactos psicológicos negativos.
- 6) Cambios no gestionados adecuadamente, como la introducción de nueva tecnología que en muchos casos impacta en la ergonomía y la higiene laboral.

Como podemos notar todos los factores expuestos anteriormente tienen un efecto negativo en el rendimiento laboral, la salud y la satisfacción de las y los colaboradores, ya que la cantidad de estrés a la que están expuestos aumenta considerablemente. Lo anterior se verá reflejado en complicaciones psicológicas a nivel cognitivo, emocional y en la autoimagen; complicaciones físicas, modificaciones bioquímicas y trastornos; cambios comportamentales, tanto a nivel laboral como a nivel social. Si las organizaciones, específicamente los departamentos de gestión de personal, vigilamos y evaluamos adecuadamente estos factores de riesgo se mejorará el bienestar y el estado de salud de nuestros colaboradores.

Con lo antes expuesto y lo frágil de nuestra realidad en medio de una pandemia, surge la pregunta:

¿Aumentaron los factores psicosociales nocivos a consecuencia de la pandemia COVID-19?, la respuesta lamentablemente, a nivel general, es afirmativa. Lo anterior se evidenció durante los cambios drásticos ocurridos entre los meses de diciembre 2019 y junio 2020 en los que el mundo entero entró en una etapa de cuarentena domiciliar que obligó a millones de trabajadores a cambiar drásticamente, sin previo aviso y preparación, su ambiente de trabajo y, a adaptar sus funciones a la virtualidad o a una presencialidad con un alto grado de riesgo de contagio y bajo altas medidas de bioseguridad para quienes continuaron trabajando presencialmente.

En nuestro país, como muchos otros, fue el personal de salud y de industrias esenciales para la subsistencia, quienes continuaron trabajando presencialmente, el resto, en cuestión de una semana o dos, nos adaptamos al trabajo remoto desde casa.

Podemos ahondar en el análisis de ambas modalidades de trabajo, pero deseo enfocarme en el trabajo remoto desde casa para evidenciar la respuesta afirmativa a la interrogante inicial y dar respuesta a otra que surge ¿cuáles factores psicosociales nocivos aumentaron?:

- 1) Sobrecarga de trabajo: reflejada al inicio de la cuarentena cuando muchas personas debieron aprender a usar de manera rápida y ágil una considerable cantidad de aplicaciones y plataformas tecnológicas que las empresas comenzaron a utilizar para sostener sus reuniones y dar seguimiento a las actividades de sus colaboradores en casa. Lo anterior sin tener en cuenta el tiempo considerable para la adaptación y aprendizaje de uso. Quienes sufrieron más fueron las generaciones no nativas digitales y cuyo nivel de adaptación al uso de la tecnología es más lento.
- 2) Jornadas de trabajo excesivas: muchos colaboradores no tenían una desconexión real de sus trabajos, ya que en muchas organizaciones no existía un código o política que prohibiera el envío de solicitudes por correo electrónico después de las 8 horas legales de trabajo, llegándose a considerar como causal de despido que las y los trabajadores no estuvieran disponibles 24/7

Lo anterior ocasionó un total desequilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, que se entrelazaron en el día a día, sufriendo, mayormente, una sobrecarga laboral las mujeres, quienes tuvieron que asumir ya no

solo su carga laboral desde casa, sino llevar las actividades de cuidado dentro del hogar, sumadas a las actividades de educación académica de sus hijos que también se encontraban en casa

- 3) Deterioro de las relaciones laborales entre los miembros: debido a que el trabajo remoto desde casa tiene la peculiaridad que, en ocasiones, aísla a la persona de sus demás compañeros de trabajo, evita la interacción social entre ellos y la limita a unos pocos minutos antes o después de las reuniones laborales virtuales, cuando surgen algunas conversaciones sociales entre los que tenían el tiempo de interactuar
- 4) Cambios que impactaron en la ergonomía y la higiene laboral: ¿quién estaba preparado para realizar trabajo remoto desde casa? Muy pocos tienen el privilegio de tener un escritorio, silla ergonómica y un lugar aislado dentro de su hogar para poder realizar las funciones laborales. Millones adaptaron sus salas, comedores o habitaciones de maneras muy creativas para poder continuar trabajando. Aumentó la cantidad de horas continuas sentados frente a un ordenador lo que tuvo un efecto en problemas intestinales, de circulación y trastornos de sueño.

¿Cuántos problemas se han generado a partir de estos factores psicosociales nocivos? Podemos hacer una larga lista de ellos, tanto para las personas como para las organizaciones, y se evidenciará que muchos de las y los colaboradores de nuestras empresas la pasaron mal y continúan pasándola mal, incluso bajo la nueva normalidad; y es que la pandemia continúa y la "nueva normalidad", como muchas personas optaron llamarla, ha generado una transformación de las dinámicas de trabajo y las interacciones sociales entre compañeros de trabajo.

¿Son conscientes las empresas de estos riesgos?, lamentablemente muchas organizaciones han tomado la postura de la indiferencia, otras han tenido a bien tomar cartas en el asunto y apoyar a sus colaboradores en algunos aspectos técnicos, pero muy pocas se han tomado la tarea de medir al interior de sus organizaciones estos factores de riesgo psicosocial y hacer un plan de atención inmediata para minimizarlos o atenuarlos.

Por otra parte, países como México y España ya cuentan con normativas legales de atención de riesgo psicosocial, que obliga a las empresas a identificar, analizar y atender dichos factores por medio de una

evaluación del entorno organizacional y el diseño de medidas y acciones de control para minimizarlos junto a la práctica de exámenes médicos. México ha tenido que implementar dicha normativa en tiempos de pandemia, lo que demuestra que es posible y urgente realizar el análisis en situaciones de vulnerabilidad.

En México la guía informativa de la NOM-035-STPS-2018 (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018) declara como factores de riesgo psicosocial a todos aquellos aspectos que pueden provocar en el trabajador trastornos psicológicos como ansiedad, estrés grave, alteraciones en el ciclo del sueño o trastornos físicos derivados del estrés. Todas estas como consecuencias de diversas situaciones como jornadas superiores a las establecidas en la ley laboral, cargas de trabajo que exceden la capacidad del trabajador, falta de control sobre el trabajo, liderazgos negativos que alientan y poseen las organizaciones aspectos que tienen que ver con la naturaleza de las

funciones del puesto de trabajo, específicamente, si existen condiciones peligrosas e inseguras, diferentes expresiones de acoso laboral como el hostigamiento o el acoso sexual. Todos estos como aspectos que interfieren entre la vida laboral y familiar o social del trabajador.

Creo firmemente que los encargados de la gestión de personal de cada organización salvadoreña deberían adelantarse a una normativa legal y comenzar a prestar atención a los posibles riesgos psicosociales nocivos que pueden estar experimentando las y los colaboradores de nuestras organizaciones, ya que las consecuencias impactan negativamente en la productividad, pero más aún en la salud de nuestros trabajadores quienes día a día permiten que la organización subsista, quienes logran que los clientes estén satisfechos, que los accionistas tengan dividendos al final del período y, sobre todo, que sus familias tengan un sustento diario.