

# La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización \*

Organizational ergonomics and inclusive and proactive social responsibility:  
A commitment within the objectives of the organization

*Ender Carrasquero  
Cristina Seijo*

**Resumen:** El presente estudio tiene como objetivo propiciar un análisis sobre la ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: un compromiso dentro de los objetivos de la organización, tomando en consideración teorías que la sustentan y sus diferentes conceptualizaciones. En cuanto a la ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva se sustenta con los contenidos de Lippel (2001), Guédez (2005), Domont (1999), entre otros. En cuanto a responsabilidad social: De la Cuesta (2002), Guédez (2006), Callejas (2005), además de otros autores, desarrollándose bajo un enfoque interpretativo de tipo descriptivo y diseño no experimental, a través de análisis de documentos. A efectos de esta investigación, se indaga sobre tendencias en la demanda social de una mayor responsabilización del Estado y las organizaciones, examinando su significación como elemento central en la conformación de los modelos de desarrollo humano que configuran nuestro futuro. Partiendo de que existen dos actitudes y dos sensibilidades en el ser humano, se exponen visiones sobre el papel de la ergonomía como herramienta para el desarrollo de la proactividad y la disposición inclusiva como forma incorporación de aspectos de responsabilidad social en la gestión ergonómica organizacional.

## **Palabras Clave:**

Ergonomía organizacional;  
responsabilidad social;  
actitudes y sensibilidades.

**Abstract:** The present study has as aim propitiate an analysis in relation to the ergonomics organizacional and the social inclusive responsibility and preactiva: a commitment inside the aims of the organization, taking in consideration theories that sustain her like they it are the different conceptualizations. As for the ergonomics organizacional and the social inclusive responsibility and preactiva is sustained by it by the contents of Lippel (2001), Guédez (2005), Domont (1999), between others. As for social responsibility: Of

\* Recibido 15 de mayo de 2009 - Aceptado 15 de Noviembre de 2009

the Slope (2002), Guédez (2006), Alleys (2005), between others, developing under an interpretive approach of descriptive type and not experimental design, across analysis of documents. To effects of this investigation, it is investigated on trends in the social demand of a major responsibility of the State and the organizations, examining his significance as central element in the conformation of the models of human development who form our future, dividing that exist two attitudes and two sensibilities in the human being, visions are exposed on the paper of the ergonomics as tool for the development of the proactividad and the inclusive disposition, as form incorporation of aspects of Social Responsibility in the ergonomic management organizacional.

**Keywords:** Organizational Ergonomics, social responsibility, attitudes and sensitivities.

## Introducción

La ergonomía como multidisciplina constituye una herramienta fundamental para el diseño, evaluación y rediseño de los puestos de trabajo dentro de las organizaciones. Los resultados de sus evaluaciones permiten un mejoramiento de la calidad de vida de los ocupantes de estos puestos de trabajo y en suma de la organización, haciendo del sistema sociotécnico de la organización un sistema más saludable y resiliente. Partiendo de estos beneficios, definimos la ergonomía como la multidisciplina de la salud laboral que busca mejorar las condiciones de trabajo y propiciando con su práctica espacios para la praxis de la responsabilidad social.

Bajo esta premisa, la ergonomía propicia espacios adecuados para la aplicación de normas, el diseño de lugares de trabajo, mejoramiento de propuestas tecnológicas, así como un amplio campo para la construcción científico-académica; pero lo más importante, el entorno más propicio para la regulación de un espacio sociotécnico de la organización, que involucra al hombre y al trabajo, visto éste último como un hecho social, que por consiguiente tiene implicaciones éticas.

Por lo anterior la ergonomía, como disciplina humana que estudia la relación entre el hombre y el sistema de trabajo, tiene la virtud de extender su ámbito de estudio hacia disciplinas mucho más específicas, como es el caso de la Macroergonomía, al poder estudiar la relación hombre sistema sociotécnico.

En ese sentido, el hecho de abordar elementos de análisis organizacional desde una perspectiva macroergonómica, permitiría a los grupos de interés tener herramientas con las cuales hacer prospectiva en los oferentes de sus capacidades humanas y así hacer compatible la relación hombre-sistema sociotécnico. A su vez permite mediante la actuación del trabajador, realizar los ajustes que permitan alertar y corregir aquellos factores incompatibles dentro del sistema y que deterioran el flujo de su energía, lo cual ocasionaría el deterioro de la

compatibilidad del hombre dentro del mismo, bien sea por incompatibilidades organizacionales, comunicacionales o normativas, entre otras.

Esta nueva dimensión de análisis, posibilita desde una visión integradora, convergente y en especial como paradigma emergente, no limitar la agudeza científica en determinados casos para desentrañar la naturaleza de dicha actividad y poderla configurar como relación sistémica, apoyada por una interdisciplinaridad que se transforma en herramientas, permitiendo de esta manera la aprehensión mucho más aguda de los elementos que interactúan en los modelos sociotécnicos.

En virtud de ello, las organizaciones desde tiempos remotos se han configurado en la búsqueda de objetivos comunes donde la convivencia, la interacción y las relaciones han jugado un papel importante. Hoy continúa el individuo formando parte de estas organizaciones por lo que invita al análisis e investigación en cuanto a las relaciones del ser y el funcionamiento de las mismas.

## Ergonomía organizacional

De acuerdo con lo establecido por Rodríguez (2001), son variadas las definiciones que sobre la ergonomía y sus disciplinas se formulan hoy día, en especial cuando se deslindan dos corrientes de pensamiento ergonómico, una anglosajona y otra francófona; ésta última sensiblemente clara en ser la ciencia de los factores humanos.

Para efectos de esta investigación se asumirá como ergonomía organizacional la definición formulada por Lippel (2001), quien establece que concierne al estudio de la optimización de los sistemas sociotécnicos, incluidas las estructuras organizacionales, las políticas y sus procesos.

De esta manera, se puede observar cómo hoy día muchos autores al definir conceptualmente la ergonomía, consideran ineludible el atender a toda una serie de aspectos de contenido social. Tal es el caso de la propia IEA (International Ergonomics Association), que en su informe trienal presentado en agosto del año 2000 definió la ergonomía como “la disciplina científica que se ocupa de la comprensión de la interacción entre los seres humanos y los demás elementos de un sistema”, comprensión que aunque no refiere de forma explícita, sí se podría considerar extensiva a los propios sistemas de gestión empresariales.

La propia OIT a través de sus publicaciones establece entre los objetivos de la ergonomía el logro de la satisfacción en el trabajo y el desarrollo personal, estableciendo que en el trabajo del ergónomo han de ser tenidas en cuenta las “responsabilidades, actitudes, creencias y valores” así como las propias “diferencias individuales y culturales”, lo que obliga a tomar en consideración el estudio de estas características, tanto en lo que se refiere a la persona de los trabajadores, como en lo referido a la propia organización empresarial en

su conjunto, máxime si se tiene en cuenta la enorme importancia que existe para el desarrollo de la actividad empresarial el saber comunicar a los propios trabajadores la misión, la visión y los propios valores empresariales.

En este orden de ideas, los tópicos más relevantes incluyen las comunicaciones, la gerencia de recursos, proyectos de trabajo, organizaciones temporales, trabajo en grupos, proyectos participativos, ergonomía comunitaria y trabajo cooperativo, paradigmas de trabajo, cultura organizacional, organizaciones en redes, tele-trabajo y sistemas de gestión de la calidad, entre otros.

## La responsabilidad social inclusiva y preactiva

De acuerdo con lo establecido por Guédez (2004), existen dos actitudes y dos responsabilidades típicas en el ser humano. Las actitudes son la proactividad o reactividad, mientras que las sensibilidades se relacionan con la disponibilidad inclusiva o excluyente. En esta perspectiva, las actitudes y sensibilidades se replantean, en la justa proporción correspondientes en las organizaciones y se ponen de manifiesto en las relaciones que asumen con las comunidades que sirven de escenario.

Al intentar analizar más explícitamente los conceptos señalados, se encontrará que las conductas proactivas asumen la tesis de que la ética consiste en hacer cosas buenas, mientras que las reactivas interpretan a la ética como no hacer cosas malas.

Desde estas acepciones, la organización asume uno de los aspectos más desafiantes para la conducta ética de la organización y las personas que la componen; en virtud de ello, todo lo ocurrido depende de la organización, pero todo lo que la organización hace ante lo que ocurre, sí depende de los individuos que la componen.

Por ello, desde una visión ética, éste es el gran reto que una persona debe asumir tanto el sujeto como persona y la organización como ente estructurado y vinculado con una realidad social.

Analizando bajo la óptica de la actitud, el sujeto o la organización proactiva busca sumar, convertirse en un visionario de las realidades como contextos más amplios, debido a que es una actitud previsiva que estima las consecuencias y secuelas de cada decisión.

En este sentido, la actitud del sujeto reactivo es defensiva en virtud que busca protegerse y disimularse, siendo parcial porque sólo circunscribe sus respuestas a los estímulos recibidos, sus posiciones suelen ser triviales porque apunta hacia lo ordinario, lo común, lo conocido y con poco riesgo; en suma, es de acciones transformadas porque intenta arreglar una disconformidad antes de evitar el surgimiento futuro de nuevos problemas.

Por otra parte se tienen las sensibilidades inclusivas y excluyentes, la primera se caracteriza por ser abierta, flexible y plural; la segunda obedece a posiciones cerradas y herméticas, bajo propósitos de estabilizar los problemas a través de actitudes proteccionistas.

Particularizando en el objeto de esta investigación sobre la perspectiva de la ergonomía organizacional como herramienta de actitud proactiva y de sensibilidad inclusiva, se puede establecer que describe una disposición positiva hacia el mejoramiento de las condiciones de trabajo de los individuos en la organización. Su alcance es abarcador de los procesos generales de la organización sin referir visiones parciales, su motivación es vital en virtud que se ocupa de la supervivencia y la sustentabilidad de la organización y, finalmente, su naturaleza es de visión previsiva-prospectiva y no remedial de las situaciones y disconformidades que se presentan en la organización.

Desde la óptica de la sensibilidad, la ergonomía organizacional exhibe aspectos tales como una clara disposición a desarrollar abordajes que permiten la pluralidad, flexibilidad y apertura de nuevos y disímiles cambios en los procesos. Su interés se enmarca en la valorización del trabajo (sumar-sumar), con un claro propósito de generar nuevas situaciones positivas que permitan a la organización asumir nuevos clientes o mercados, gracias a la flexibilidad y la adaptación; y en conclusión son claros los aspectos sinérgico y cooperativos dentro de la organización y sus miembros.

Partiendo de las consideraciones anteriores, la ergonomía organizacional se muestra en un escenario claramente proactivo-inclusivo debido a que ninguna ética es posible ni tampoco se garantiza una responsabilidad social ante otras opciones más reactivas y excluyentes, puesto que se sometería al escrutinio, la experticia honesta y en especial a las decisiones injustas.

## **La ergonomía, la organización y la responsabilidad social**

De acuerdo con lo establecido por Quéinnec (2001), la ergonomía por su interdisciplinaridad es una de las ciencias con mayor aptitud de visión, flexibilización y transdisciplinariedad, la cual viene dada por el entorno, de manera que se pudiera inferir mas no deducir que es a través del estudio de la actividad de hombres y/o mujeres en situación de trabajo y en interacción con la organización del trabajo, que se podrá realizar una verdadera actividad preventiva en cualquier actividad laboral.

Por tal razón, se estaría colocando en el umbral de la responsabilidad social a la cual está atada la ergonomía, desde el punto de vista de su objeto central de estudio, que es lo humano, de donde le deviene la inherencia de la justificación ética.

No obstante, es en este punto donde la ética gerencial y la ergonomía se reencuentran en la gestión organizacional. Es por ello que un trabajo bien

organizado y concebido es beneficioso para la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo y por ende de la organización. Asimismo, para prevenir los padecimientos, las enfermedades y los accidentes en el trabajo, es necesario que éste sea sano.

Esta última consideración orienta entonces al gerente ético y con responsabilidad social a abordar a través de un especialista en ergonomía la salud como una construcción individual y colectiva, bajo una concepción interdisciplinaria y transdisciplinaria, con actitud proactiva y sensibilidad inclusiva de la actividad.

Por ello, se establece que la ergonomía es una herramienta para la responsabilidad social y la sustentabilidad de la organización en la empresa moderna, con visión humana inclusiva y proactiva.

## **Dimensiones de la responsabilidad social: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización**

De la Cuesta (2002), establece que de acuerdo con la práctica de la responsabilidad social como actividad empresarial, ésta debe abordar en los ámbitos económicos, social y medio ambiente. Además plantea la transparencia informativa respecto a los resultados alcanzados en tales ámbitos y el escrutinio externo de los mismos. Sin embargo, el autor considera que el concepto, cualquiera que sea su definición debe implicar las siguientes áreas o dimensiones: misión, visión y valores éticos (De la Cuesta, 2002).

Al respecto Guédez (2006), al hablar del ámbito económico puntualiza el aporte de la educación considerándola como fuente de los conocimientos necesarios para asumir las tareas productivas. Al mismo tiempo, al reflexionar sobre el ámbito social considera igualmente el aporte de la educación, al considerar que crea conciencia social y sentido de responsabilidad comunitaria.

Siguiendo esta lógica, la responsabilidad social empresarial requiere de un compromiso explícito con ella dentro de los objetivos de la organización, a través de la incorporación del concepto dentro de la misión y visión de la empresa en su plan estratégico, en sus documentos más relevantes y en sus políticas internas. Así mismo, de acuerdo con los planteamientos del autor citado, para actuar con verdadera responsabilidad social se hace necesario crear valores y una cultura que apoye el comportamiento ético por medio de la definición de los valores y de una transparencia informativa, que son la base de un código de conducta dentro de la empresa y su aplicabilidad dentro del proceso de toma de decisiones.

Para la responsabilidad social empresarial es fundamental mantener las operaciones internas y externas de la empresa compatibles con el medio ambiente, por lo que requiere de la utilización de eficiencia y producción más limpia en el diseño, producción y distribución de los productos, la documentación de procesos y auditorías ambientales.

## La responsabilidad social como parte fundamental de la naturaleza del ser: Una aproximación hacia el éxito organizacional

En la vida, la responsabilidad personal proviene de muchas fuentes previsible e imprevisible, lo que implica asociarse y participar, comprometerse y cooperar. La responsabilidad social y global requiere de todo lo antes mencionado, así como de la justicia, la humanidad y el respeto por los derechos de todos los seres humanos. Ello conlleva a prestar atención especial para asegurar el beneficio de todos sin discriminación.

De acuerdo con lo establecido por De la Cuesta (2002), la responsabilidad es interpretada como una carga y no como algo personalmente relevante; será conveniente proyectarla como si fuera el problema de otros. No obstante, la responsabilidad no debe verse sólo desde el plano personal sino también desde el empresarial y corporativo, de allí que en los últimos años se viene hablando insistentemente de la responsabilidad social en las empresas como un valor que propicia un alto grado de cumplimiento a todos los niveles y donde cada uno de los miembros de la organización es responsable de sus actividades y comportamiento. En atención a este planteamiento, Callejas (2005) plantea que como consecuencia de esta responsabilidad social compartida, el futuro de las empresas no sólo radica únicamente en la productividad, la calidad o los beneficios, sino también en su responsabilidad social. Esta responsabilidad se materializa en el cumplimiento de la legalidad vigente, la transparencia y el respeto por las personas y el entorno.

Es conveniente resaltar que la responsabilidad social corporativa refuerza la imagen externa e institucional de la empresa, en la medida que legitima su función social, alcanzando mayores cotas de credibilidad y reconocimiento por la creación de unos valores y una identidad. Es evidentemente que también repercutirá positivamente en su marca, servicios y productos, creando un valor añadido a sus clientes, reforzando su habilidad de competir en el mercado, fidelizando consumidores y colaboradores y captando a nuevos clientes que prefieren a las empresas colaboradoras con el tercer sector a las que no lo hacen. Además, varios estudios han demostrado la existencia de una correlación positiva entre las prácticas de negocio socialmente responsables y la actuación financiera positiva.

Al respecto, De la Cuesta (2002), puntualiza que la situación empresarial conforme con políticas de responsabilidad social requiere de la creación de un ambiente justo y equitativo en el lugar de trabajo, a través del involucramiento de empleados como recursos clave, la creación y el cumplimiento de políticas de recursos humanos, la implementación de condiciones adecuadas en el lugar de trabajo, la seguridad de los empleados y la documentación de sus procesos de gestión.

La responsabilidad social empresarial requiere establecer y mantener relaciones con los clientes basados principalmente en la integridad, la justicia y la honestidad.

Es conveniente resaltar que a través de la práctica de políticas de responsabilidad social, la empresa planifica y ejecuta acciones que maximizan los efectos positivos y minimizan los negativos hacia la comunidad, para beneficio mutuo (filantropía empresarial), organiza planes de servicio a la comunidad, entre otros. Asimismo, requiere congruencia entre los intereses de la empresa, versus los intereses públicos, para lo cual deben atenderse de manera general los requerimientos legales y éticos, además de influir en políticas que tengan mayores beneficios sociales, como en los sectores de salud, educación, entre otros.

Al abordar el tema de los valores éticos, es posible expresar que éstos se asocian con las aspiraciones, mientras que la ética se vincula más con la libertad, va más allá de las necesidades, expectativas y capacidades porque asoma la responsabilidad de conjugar todas estas posibilidades en el marco de las decisiones y acciones concretas que se plantean en la realidad. La responsabilidad social es el ejercicio de la autonomía personal a favor de los otros, es la capacidad de aceptar las obligaciones derivadas de pertenecer a un grupo, organización, comunidad o sociedad; implica interés y deseo.

En la actualidad las organizaciones han adoptado el término de responsabilidad social, en virtud que por precisiones en el ámbito mundial y por efectos de la globalización han decidido agregar valor a la sociedad.

## Consideraciones Finales

La ergonomía es una multidisciplina que amplía la visión del gerente y la organización a posturas más flexibles a través de la praxis de la inter y la transdisciplinariedad de sus abordajes, lo que la sitúa como una ciencia postmoderna que está unida a la responsabilidad social por su objeto y centro de estudio: el hombre y su trabajo.

Por ello, la ejecución de intervenciones ergonómicas dentro de la organización evidencian un reencuentro entre la ética gerencial y la ergonomía para una mejor gestión organizacional. En razón de lo expuesto, en virtud que la ergonomía es previsivista, abarcadora, tiene motivos vitales y es positivista. Por ello, el gerente ético y sensible de la responsabilidad social considera la salud laboral como una construcción individual y colectiva, proactiva e inclusiva y que da sustentabilidad a la organización y la vida útil laboral de los individuos que la conforman.

En este sentido, es importante establecer que derivado del griego *ergon* (trabajo) y *nomos* (reglas) por significar la ciencia del trabajo, la ergonomía es una disciplina orientada sobre un sistema, que se aplica hoy en día a todos los aspectos de la actividad humana. Los ergónomos practicantes deben tener una comprensión profunda de toda la disciplina, tomando en cuenta los factores físicos, cognitivos, sociales, organizacionales, factores del entorno, etc. Esos



factores se agrupan bajo el criterio de un sujeto BIO-PSICO-SOCIAL, dando origen a tres enfoques de análisis:

### **La Ergonomía Física**

La ergonomía física se interesa por las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas del hombre en su relación con la actividad física. Sus temas comprenden las posturas de trabajo, la manipulación de objetos, los movimientos repetitivos, los problemas músculo-esqueléticos, la disposición del puesto de trabajo, la seguridad y la salud.

### **La Ergonomía Cognitiva**

La ergonomía cognitiva se interesa por los procesos mentales, como la percepción, la memoria, el razonamiento y las respuestas motrices; en sus efectos sobre las interacciones entre las personas y los demás componentes de un sistema. Sus temas pertinentes comprenden la carga mental, la toma de decisiones, el resultado de la experiencia, la interacción hombre-máquina, la fiabilidad humana, el estrés profesional y la formación dentro de la concepción persona-sistema.

### **La Ergonomía organizacional**

La ergonomía organizacional se interesa por la optimización de los sistemas sociotécnicos, esto incluye su estructura organizacional, reglas y procesos. Los temas tratados comprenden la comunicación, gestión de los recursos del colectivo, concepción del trabajo, concepción de los horarios de trabajo, el trabajo en equipo, la concepción participativa, ergonomía comunitaria, el trabajo cooperativo, las nuevas formas de trabajo, la cultura organizacional, las organizaciones virtuales, el teletrabajo y la gestión por la calidad.

En este orden de ideas, la responsabilidad social empresarial requiere un compromiso explícito con ella dentro de los objetivos de la organización, a través de la incorporación del concepto dentro de la misión y la visión de la empresa, es fundamental mantener las operaciones internas y externas de la empresa compatible con el medio ambiente, por lo que se requiere de la utilización de eficiencia y producción en la misma.

En virtud de ello, la responsabilidad social no debe verse sólo desde el plano personal sino también desde el empresarial y corporativo, de allí que en los últimos años se viene planteando de la responsabilidad social en las empresas como un valor que propicia un alto grado de complemento a todos los niveles y donde cada miembro de la organización es responsable de sus actividades y comportamientos.

## Bibliografía

- CALLEJAS, M. (2005). *Un nuevo valor añadido para las empresas. La responsabilidad social corporativa*. Documento online disponible en [http://www.sector3.net/portal1/nuevo\\_valor/añadido.asp](http://www.sector3.net/portal1/nuevo_valor/añadido.asp).
- DE LA CUESTA, M. (2002). *Investigación ética en empresas socialmente responsables*. UNED. Madrid.
- DE LA CUESTA, M. (2004). *Una aproximación hacia la responsabilidad social empresarial*. UNED. Madrid.
- DOMONT, A. (1999). *De la Médecine du travail à la Santé au travail*. Editions de Santé. Octares Editions. Toulouse-France.
- GUEDEZ, V. (2004). *Ética gerencial*. Editorial Planeta.
- \_\_\_\_\_ (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial*. Editorial Planeta.
- \_\_\_\_\_ (2005). *Responsabilidad social inclusiva y preactiva* CiES. Universidad de Barcelona.
- IEA (2000). *Internacional ergonomics association* (2002).
- LIPPEL, K. (2001). *¿Les agressions au travail: un même traitement pour les travailleurs et les travailleuses?* Recherches féministes, 14(1) :83-108 Montreal-Quebec.
- OIT. Organización Internacional del Trabajo. Página web : [www.oit.org](http://www.oit.org).
- QUEINNEC, Teiger y De Terssac (2001). *Trabajo por turnos y salud*. Grupo editorial Lumen. Buenos Aires.
- RODRÍGUEZ, M (2001). *Ergonomía na empresa: útil, prática e aplica*. Editora virtual científica Río de Janeiro.