

RIESGOS PSICOSOCIALES EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL ASOCIADO A LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES

Mariely tovar⁴

RESUMEN

La inteligencia artificial en los procesos organizacionales, se utiliza ya que, integrada a sistemas y maquinarias, permite identificar problemas y solucionarlos, facilita la información en tiempo real, clara y objetiva, sin embargo, detrás de la IA siempre debe estar un empleado, debido que debe regular y confirmar la información generada, cabe destacar que los profesionales encargados no están exentos de riesgos psicosociales. Por consecuencia indagaremos cómo afecta los riesgos psicosociales en el desarrollo laboral, social y familiar en moduladores de contenido y caracterizar las enfermedades más comunes que puede padecer sujetos en las empresas dedicadas a las redes sociales. Por lo tanto, surge la interrogante ¿afecta el uso de la inteligencia artificial asociadas a procesos organizacionales? Así mismo el presente artículo está basado en una investigación documental, dado que se realizó una revisión crítica de los factores de riesgos en la inteligencia artificial en los procesos organizacionales, enfocados en las teorías y conceptualizaciones, para generar sugerencias con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento sobre la técnica de estudio, con el apoyo de trabajos previos, artículos electrónicos y revisión de textos. De este modo, se evidencio que existen factores de riesgos que afectan el desarrollo de la vida diaria de los moduladores de información, debido que exponen a contenidos altamente sensibles para el ser humano, trayendo consecuencias emocionales y psíquicas. Así mismo se conocieron las enfermedades más comunes que padecen los empleados a causa de los procesos organizacionales.

Palabras claves: inteligencia artificial "IA", riesgos psicosociales, redes sociales, moduladores

ABSTRACT

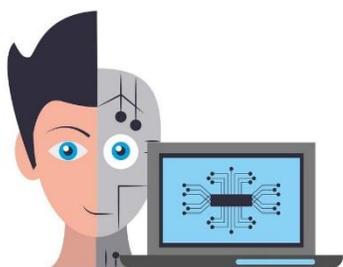
Artificial intelligence in organizational processes is used since, integrated into systems and machinery, it allows to identify problems and solve them, facilitates information in real time, clear and objective, however, behind the AI there must always be an employee, due to that must regulate and confirm the information generated, it should be noted that the professionals in charge are not exempt from psychosocial risks. Consequently, we will investigate how psychosocial risks affect labor, social and family development in content modulators and characterize the most common diseases that subjects in companies dedicated to social networks may suffer. Therefore, the question arises: Does the use of artificial intelligence associated with organizational processes affect? Likewise, this article is based on documentary research, since a critical review of the risk factors in artificial intelligence in organizational processes was carried out, focused on theories and conceptualizations, to generate suggestions with the purpose of expanding and deepening knowledge about the study technique, with the support of previous works, electronic articles and text review. In this way, it was evidenced that there are risk factors that affect the development of the daily life of information modulators, due to the fact that they expose to highly sensitive contents for the human being, bringing emotional and psychic consequences. Likewise, the most common diseases suffered by employees due to organizational processes were known.

Keywords: artificial intelligence "AI", psychosocial risks, social networks, modulators

⁴Estudiante de Licenciatura en Psicología de la Universidad Bicentenario de Aragua, Venezuela, marielytovar@gmail.com

Introducción

En las últimas décadas la tecnología ha realizado avances asombrosos, que nos ayudan obtener información al alcance de nuestras manos, a través de computadoras, celulares, Tablet y otros aparatos electrónicos, influyendo también en la eficacia de nuestros empleos, como es el caso de la inteligencia artificial en los procesos organizacionales, ya que integrada a sistemas y maquinarias, permite identificar problemas y solucionarlos, sin embargo los empleados encargados están expuestos a los riesgos psicosociales, afectando su salud, el desarrollo social, familiar y laboral.



La IA desarrolla los riesgos psicosociales en los moduladores por la presencia de enfermedades y accidentes derivados del trabajo, es decir, la población sufre los factores de riesgo psicosocial, cuyas condiciones laborales desfavorables lesionan la calidad de vida y salud del trabajador, y genera mayores niveles de estrés u otras alteraciones.

Por consecuencia la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA, 2019; European Comisión, 2021; Servicio de Investigación del Parlamento Europeo, 2020 Grupo de expertos de alto nivel sobre Inteligencia Artificial, 2019). Determinan que es uno de los desarrollos recientes en el lugar de trabajo que presenta oportunidades, sino también riesgos y desafíos para la seguridad y la salud de los trabajadores. Con base en una revisión documental, que abarca desde la contextualización de la IA, riesgos psicosociales y enfermedades comunes, el propósito de esta investigación es conocer y concientizar de cómo afecta los riesgos psicosociales en la salud, el desarrollo laboral, social y familiar de moduladores de contenido y caracterizar las enfermedades más comunes que puede padecer los moduladores de contenidos en empresas dedicadas a las redes sociales tales como Facebook, Twitter, YouTube, Tiktok e Instagram

Revisión de la literatura

La Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA) han informado sobre la inteligencia artificial para la gestión de los



Agencia Europea para
la Seguridad y la Salud
en el Trabajo

trabajadores: riesgos y oportunidades (2022). El objetivo de este programa era apoyar la elaboración de políticas basadas en evidencia proporcionando conocimientos más profundos sobre las consecuencias de la digitalización en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y cómo se abordan en los niveles de investigación, política y práctica.

En el resumen de políticas (EU-OSHA, 2022) se centra en las medidas de prevención y las recomendaciones relacionadas. La inteligencia artificial para la gestión de los trabajadores es un término general que se refiere a un sistema de gestión de trabajadores que recopila datos, a menudo en tiempo real.

Por consecuencia el tiempo, el espacio de trabajo, los trabajadores, el trabajo que realizan y las herramientas digitales que utilizan para su trabajo, que luego se alimenta a un modelo basado en IA que toma decisiones automatizadas o semiautomáticas o proporciona información para los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones relacionadas con la gestión de los trabajadores (EU-OSHA, 2019; European Comisión, 2021; Servicio de Investigación del Parlamento Europeo, 2020; Grupo de expertos de alto nivel sobre Inteligencia Artificial, 2019). Determinan que es uno de los desarrollos recientes en el lugar de trabajo que presenta oportunidades, sino también riesgos y desafíos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

Por otro lado, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). Inició otro programa de investigación sobre inteligencia artificial para

trabajadores gestión: medidas de prevención 2022. El objetivo de este programa es apoyar la elaboración de políticas basadas en evidencia proporcionando conocimientos más profundos, sobre las consecuencias de la digitalización en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

Los sistemas de gestión de trabajadores en inteligencia artificial en el lugar de trabajo pueden brindar oportunidades potenciales para mejorar la Seguridad, Salud de los Trabajadores, ya que pueden ser utilizados para mejorar el control de los riesgos en el lugar de trabajo o el control de la salud mental de los trabajadores, lo que representa una importante oportunidad para mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Por ejemplo, un sistema gestión de trabajadores en inteligencia artificial que dirige a los trabajadores podría al mismo tiempo monitorear su postura, alentándolos de malas posturas y del aumento del riesgo de desarrollar un trastorno musculoesquelético (TME).

Ahora bien, según (Gutiérrez, 2006, p.11) la inteligencia artificial es una de las áreas más fascinantes y con más retos de las ciencias de la Computación ya que ha tomado a la inteligencia como la característica universalmente aceptada para diferenciar a los humanos de otras criaturas ya sean vivas o inanimadas, para construir programas o computadoras inteligentes.

La inteligencia artificial automatiza el aprendizaje y descubrimiento repetitivos a través de datos. La IA es diferente de la automatización de robots basada en hardware. En lugar de automatizar tareas manuales, la inteligencia artificial realiza tareas computarizadas frecuentes de alto volumen de manera confiable.



La IA se adapta a través de algoritmos de aprendizaje progresivo para permitir que los datos realicen la programación. La inteligencia artificial encuentra estructura y regularidades en los datos de modo que el algoritmo adquiere una habilidad: el algoritmo se convierte en un clasificador o predictor

Cabe destacar que las APLS, o interfaces de programación de aplicaciones, son paquetes portables de código que hacen posible agregar funcionalidad de inteligencia artificial a productos y paquetes de software existentes. Estas pueden agregar recursos de conocimiento de imágenes a sistemas de seguridad domésticos y capacidades de preguntas y respuestas que describen datos, crean leyendas y encabezados, o resaltan patrones e insights interesantes de datos

En resumen, el objetivo de la IA es proveer software que pueda analizar lo que percibe y explicar lo que produce como resultado. La inteligencia artificial proporciona interacciones similares a las humanas con software y ofrecerá soporte para tareas específicas.

Son un conjunto de pasos que se llevan a cabo, los que forman parte de una organización para lograr los fines y objetivos requeridos

Autoridad: Se considera el derecho inherente de un puesto gerencial para dar órdenes y esperar que éstas se cumplan.

Poder: según Mintzberg es la capacidad para generar efecto o afectar los elementos de la organización, es decir, es cualquier cualidad que posee una persona sobre los demás miembros de la organización, quien ejerce el poder se considera un líder.

Liderazgo: “es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros del grupo” (Stoner. 1996 p. 513), se considera las capacidades y

habilidades para reconocer, hallar, usar y motivar a todo el talento humano de la organización hacia el logro de las metas y objetivos.

Toma de decisiones: Responsabilidad y habilidad de manejar o crear opciones y/o soluciones dada a la problemática que afecta a la organización

Comunicación: Proceso de transmitir la información a quienes tienen que tomar las decisiones, a su vez posibilita la coordinación y el control de las actividades de la organización, siendo importante en todas sus maneras.



Motivación: conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona

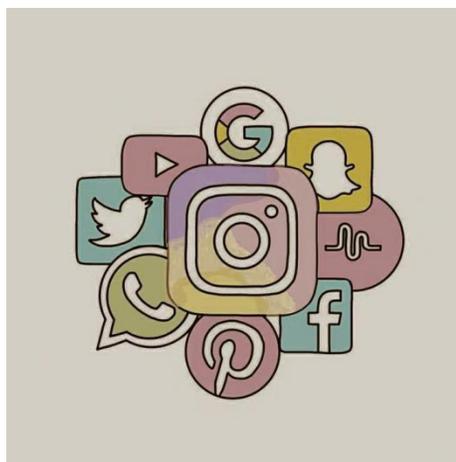
Moderadores de contenido

Consiste en moderar el contenido que se publique en redes sociales, asegurándose que se respeten las distintas reglas y pautas de la página o plataforma, el moderador evita que se publiquen ciertas frases, palabras, imágenes o videos, que no sean apropiados para la plataforma, los comentarios, reseñas y todas publicaciones en general deben ser supervisadas por el moderador. Cabe destacar que el moderador tiene la obligación de escuchar, leer contenidos con violencia gráfica, información falsa, abusos sexuales entre otras cosas. Estos empleados estarían expuestos a consumir ese tipo de contenido siete horas al día cinco días a la semana. Y están obligados a escucharlo con audio, con los gritos y los llantos, lo que lo hace aún más duro.

A pesar que existen algoritmos que verifican este tipo de información, aún es necesaria la verificación humana.

Es importante mencionar que moderadores de contenido han realizado demandas contra plataformas como Facebook, Tiktok debido a secuelas traumáticas por el tipo de cosas que debían exponerse psicológicamente y emocional, desarrollando en ellos estrés postraumático en el trabajo, depresión, ansiedad, soledad, temblores, falta de sueño y trauma ocupacional generalizado

Las redes sociales son lugares en internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos, afirma Celaya (2008). Es decir, un portal donde compartimos información con el objetivo de tener interacción con otras personas.



según Celaya (2008), existen tres tipos de redes sociales

- Redes profesionales: LinkedIn, Xing, Viadeo
- Redes generalistas: MySpace, Facebook, Tuenti, Hi5, Instagram, twitter, Tiktok
- Redes especializadas: Ediciona, Ebuga, Cinemavip, 11870

Redes profesionales: Están dirigidas a fomentar el concepto networking, desarrollando una amplia lista de contactos profesionales

Redes generalistas: Se enfoca más para la interacción de videos, fotografías e información de entretenimiento

Redes especializadas: Destinadas a una actividad especializada a un tema determinado.

El comité mixto OIT-OMS los define como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo.

Estos riesgos van evolucionando continuamente, en especial en esta época en la que las nuevas tecnologías aumentan la velocidad tanto de las actividades como de las interacciones entre las personas.

Por lo tanto, los riesgos psicosociales afectan el desarrollo de los empleados en su vida diaria, debido que existen secuelas de traumas que afectan aspectos de la salud física y psíquica, además de sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro a nivel profesional. Así mismo la gravedad del daño dependerá del tipo de factor de riesgo, de su intensidad, duración, frecuencia y los recursos que tiene la persona para afrontarlo.

La violencia en el trabajo: Cualquier incidente en el que una persona sea maltratada, amenazada o agredida en el trabajo y que ponga en peligro su seguridad, su salud, su bienestar o su rendimiento. También es violencia laboral los insultos, las amenazas y las agresiones físicas o psicológicas realizadas por personas ajenas al centro de trabajo dirigidas a una persona durante su jornada laboral. Según el INSST (NTP 489) existen tres tipos de violencia:

- 1. Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima.*
- 2. Aquí si existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima*

3. *En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar.*

El estrés laboral: Es una reacción adaptativa a los desequilibrios entre exigencias y recursos. En ocasiones puede ser positivo y actuar como elemento motivador para superar obstáculos (llamado estrés positivo o eustrés). Pero, en otras ocasiones genera inquietud, ansiedad, desazón, en el trabajador, ya sea por su permanencia en el tiempo o por su intensidad (llamado estrés negativo o distrés). Este último es el que supone un riesgo psicosocial y puede causar daños en la salud. Podemos distinguir distintos tipos de distrés según su duración o según la causa que lo originó.



Según la duración encontraremos: Estrés agudo (limitado en el tiempo, pero intenso) o estrés crónico (se repite durante un periodo de tiempo prolongado y no tiene por qué ser necesariamente intenso)

Según la causa que le originó: Estrés postraumático (por un episodio especialmente dramático o intenso y súbito, relacionado con el trabajo), tecnoestrés (relacionado con las nuevas tecnologías y con la robotización) y estrés por razón de género (causado por situaciones de desigualdad de sexo y/o género)

Síndrome del quemado (Burnout): Es el proceso de “desgaste o agotamiento profesional” acumulado, como respuesta a una situación de estrés laboral crónico (prolongado en el tiempo). Se caracteriza por:

La despersonalización o deshumanización: se desarrollan sentimientos y actitudes negativas hacia los compañeros y compañeras de trabajo y ante su propio rol o papel que desempeña (baja o nula autoestima).

Sentirse emocionalmente cansado o derrotado, tanto física como psíquicamente, al disminuir o perder los recursos que sirven para entender las emociones que otras personas pueden transmitir durante la vida laboral.

El síndrome del aburrimiento en el trabajo (Boreout): Afecta cada vez a un mayor número de trabajadores y tiene como consecuencia la depresión y falta de autoestima. Se fundamenta en los siguientes elementos:



Infra exigencia: Describe el sentimiento ante la capacidad de poder rendir más en el trabajo de aquello que exige la empresa.

Aburrimiento: Expresa un estado de desgana y de duda, porque el empleado no sabe qué hacer durante todo el día.

Desinterés: Se detecta una ausencia de identificación con el trabajo.

El síndrome del superviviente (Downsizing): Es una patología organizacional que aparece en aquellos lugares que han sufrido un proceso de ajuste. La reducción de plantilla es un importante factor de riesgo laboral y que tiene un poderoso efecto causando miedo, inseguridad, frustración, tristeza, angustia, ansiedad, desmotivación, etc.

Recentismo laboral: Consiste en no dejar de trabajar y excederse en el horario laboral para que se note su presencia en la organización, causando un

sobreesfuerzo innecesario que genera repercusiones negativas en el ámbito personal del individuo y entorno laboral.

Tecnoestrés: Uno de los más directamente relacionados con la robotización. El uso de las nuevas tecnologías hace que los trabajadores y trabajadoras se vean expuestos a situaciones como:

Altas exigencias de conocimiento y actualización constante.

Mayor presión en los tiempos, mayor cantidad de trabajo, se reducen las posibilidades de contacto personal, rompe las fronteras espaciales y temporales de la oficina prolongando indefinidamente la jornada laboral. Todo ello les provoca trastornos de adaptación y estrés.

Metodología

El presente artículo está basado en una investigación documental, dado que se realizó una revisión crítica de los factores de riesgos en la inteligencia artificial en los procesos organizacionales, enfocados en las teorías y conceptualizaciones, para generar sugerencias con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento sobre la técnica de estudio, con el apoyo de trabajos previos, artículos electrónicos y revisión de textos.

Según Arias (2012) define la investigación documental como un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis crítico e interpretativo de datos secundarios, es decir, obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales, electrónicas. El aporte de esta investigación es aporte de nuevos conocimientos.

Resultados

De acuerdo a la investigación documental que se realizó, se evidencio que existen factores de riesgos que afectan el desarrollo de la vida diaria de los moduladores de información, debido que exponen a contenidos altamente sensibles para el ser humano, trayendo consecuencia emocionales y psíquicas, como fue el caso de los sujetos que demandaron a la empresa de Facebook y Tiktok ya que presentaron alteraciones psicológicas luego de un periodo de inicio de las actividades laborales. Así mismo se conocieron las enfermedades más comunes que padecen los empleados a causa de los procesos organizacionales.

Discusión

A través de la revisión de textos informativos, investigaciones previas se evidencio que los empleados de las distintas redes sociales terminan con alteraciones psíquicas, debido a la exposición de contenido agresivos durante largos periodos de tiempo, pero a pesar de la importancia de su tarea, no reciben el reconocimiento de Facebook y sufren las consecuencias de la continua exposición a publicaciones tóxicas. El año pasado, por ejemplo, aceptó pagar 52 millones de dólares a los moderadores con base en Estados Unidos **que sufrieron estrés postraumático**. En su momento la empresa se comprometió a incorporar más herramientas basadas en Inteligencia Artificial que permitan **agilizar el proceso de revisión**. Sin embargo, falta mucho todavía para que la tarea de moderación de contenido pueda realizarse sin supervisión humana. Por otra parte, Facebook ha tomado medidas para tratar de **suavizar el impacto en los moderadores**. Algunas de las herramientas permiten ver los vídeos en blanco y negro, silenciar el sonido, o detectar los momentos más importantes, para limitar la exposición al material violento.

Conclusión

En síntesis, la IA en redes sociales le falta avance tecnológico, de modo que ya no sea semiautomáticos y no involucre a los seres humanos para controlar y verificar el contenido que publican los usuarios y así no afectar los procesos organizacionales de las empresas.

Por otro lado, las empresas en general deben obtener conocimiento de los riesgos psicosociales y como prevenirlos, de esta manera no afectaran la salud, el desarrollo de social, familiar y laboral de las personas, además de brindar apoyo cuando surjan alguna alteración de salud.

Referencias

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA) (2022). **Inteligencia artificial para la gestión de los trabajadores: riesgos y oportunidades.** Europa

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA) (2022). **Inteligencia artificial para la gestión de trabajadores: medidas de prevención.** Europa

Beneficios de la Inteligencia Artificial en Desarrollo Organizacional (2023) página web rankmi <https://www.rankmi.com/blog/9-beneficios-de-la-inteligencia-artificial-en-desarrollo-organizacional>

Cinthia M. (2022). **La realidad de los moderadores de redes sociales que debes conocer**
<http://www.google.com/amp/s/androidphoria.com/curiosidades/realidad-de-los-moderadores-de-redes-sociales/amp>

El tiempo, casa editorial (2022). **Moderadores de tiktok: traumatizados por exposición diaria a contenido violento.** Colombia

Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales (2018). **Robotización y riesgos psicosociales. Medidas preventivas.** España

Hutt H. (2012). **Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión.** Costa Rica

Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo. **Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debido al covid-19. Recomendaciones para el empleador.** España

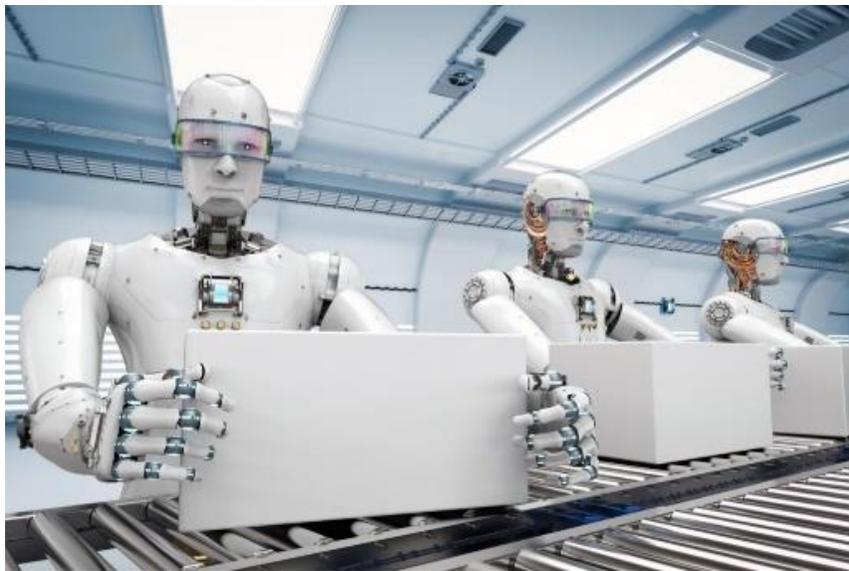
Juan S. (2019). **Contenido traumático en internet: hablan los escudos humanos que nos protegen** www.nobbot.com/moderador-de-contenido/

Mireya L. Estefany P. Carlos R. (2020) **Propuesta de un plan de intervención de los riesgos psicosociales intralaborales para los empleados del área operativa de la empresa transtocarinda s.a.** Bogotá, Colombia

Software de analítica y soluciones -SAS. (2023). **Qué es IA y por qué importa.** [Www.sas.com/es_cl/insights/analytics/what-is-artificial-intelligence.html](http://www.sas.com/es_cl/insights/analytics/what-is-artificial-intelligence.html)

Sue S. (2013). **Procesos organizacionales.** Bogotá, Colombia

Yuber R. (2020). **Inteligencia artificial en las organizaciones.** Bogotá, Colombia



"La inteligencia artificial no puede ser un instrumento para la deshumanización del trabajo, sino una herramienta para la dignificación del mismo."

José Rodríguez (2023).