

Especial

Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales

Factors and occupational psychosocial risks: concept, history and current changes

Bernardo Moreno Jiménez

Departamento de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. España.

Correspondencia:

Bernardo Moreno Jiménez.
Facultad de Psicología
Universidad Autónoma de Madrid
C/ Ivan Pavlov, 6
28049 Madrid. España.
Tfno.: +34 914975185
E-mail: bernardo.moreno@uam.es

Resumen

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial atención a los factores y riesgos psicosociales.

Palabras Clave: *riesgos laborales, salud laboral, riesgos psicosociales, mercado de servicios, globalización.*

Abstract

Work has been historically a health risk. Working conditions have usually been a threat to health causing accidents and many kind of health-related diseases. The popular image associated with work has clearly been negative. Times have changed very significantly, but working conditions remain a concern. Concern about occupational risks has historically focused on environmental and physical risks, but there has been increasing attention on psychosocial risks which require a greater effort to be defined. In modern times, due to services market expansion and globalization, psychosocial risks have increased and intensified. Current data show that psychosocial risks cause important health effects. Therefore, it is important make special attention to psychosocial factors and risks.

Key words: *Occupational risks, Occupational Health, psychosocial risks, services market, globalization.*

EL TRABAJO COMO RIESGO

El Trabajo humano tiene elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerles un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente; es algo que siempre se ha sabido. La historia está henchida de hechos y modelos que apoyan un aspecto y su opuesto¹.

El trabajo físico, la mano de obra obligada, no ha sido bien vista a lo largo de la historia. Carente de cualquier protección, el trabajo era una forma de subsistencia que comprometía la salud de quienes no tenían más remedio que asumirlo. En el esclavismo, en el viejo sistema de producción oriental, el concepto de condiciones de trabajo y riesgo carecía de sentido. Carecía de valor el mismo trabajo físico que era considerado servil y sin valor², y la posible mala salud derivada era un problema individual de quienes trabajaban. El trabajador, quien tenía que vivir de su trabajo, era alguien desdeñable, su salud también³.

El panorama laboral ha cambiado drásticamente⁴. La aparición de los primeros estados, del sindicalismo, del reconocimiento de los derechos humanos y de las formas modernas de producción empresarial ha disminuido la dureza, frecuentemente inhumana, de las condiciones de trabajo. Las condiciones laborales han mejorado sustantivamente en los aspectos físicos del trabajo tales como horas de trabajo, sobreesfuerzos físicos, condiciones de temperatura, de ruido, ambientales y de higiene⁵. El efecto de tales modificaciones ha sido una disminución de la morbilidad y de la siniestralidad en el trabajo. El número de enfermedades laborales y de accidentes se ha controlado parcialmente y ha disminuido su incidencia. Pero probablemente, la mayor modificación se ha producido en el cambio del concepto de salud laboral que ha dejado de ser un problema individual para convertirse en un problema social y empresarial, y, principalmente, en un derecho del trabajador (Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995).

Históricamente, la atención sobre la amenaza a la salud proveniente del trabajo se ha centrado en los riesgos físicos, químicos y ambientales. Los daños directos más inmediatos a la salud suelen provenir de tales factores, causantes en su mayor parte de los accidentes y las enfermedades laborales o relacionadas con el trabajo. Es por ello que la legislación europea, la mundial en general, se ha ocupado principalmente de tales factores mediante la legislación adecuada que trata de prevenir y controlar tales riesgos. No en vano la primera legislación estuvo centrada en los accidentes⁶.

Los logros son parciales. En primer lugar, se han producido principalmente en el occidente laboral, en los países desarrollados como lo son los países integrantes de la OCDE que aúna a los países más ricos y prósperos de la Tierra. En muchos otros países, las condiciones laborales son ampliamente deficitarias y reproducen formas similares a las condiciones laborales insalubres superadas en el Occidente laboral. En segundo lugar, en los mismos países de la OCDE, siguen perviviendo condiciones laborales inadecuadas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha desarrollado el concepto de “decent work” (trabajo decente) para referirse al contexto laboral básico del que debe partirse en cualquier parte del mundo. (<http://www.wageindicator.org/main/decent-work-check>).

El concepto de “Trabajo decente” incluye aquellos aspectos laborales que hacen referencia tanto al derecho a la salud en el trabajo como un derecho básico como al derecho social al trabajo en sí mismo, dos aspectos vinculados mutuamente y que no pueden desarrollarse el uno al margen del otro (<http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang-en/index.htm>). A lo largo de la historia, e incluso en la actualidad, no ha sido así. En los tiempos de la primera industrialización, se encontraba trabajo con facilidad si se aceptaba cualquier condición de trabajo, salarial y ambiental^{7,8}. Algo semejante ocurre en los tiempos de crisis económicas en los que la accesibilidad al trabajo disminuye y las condiciones del mismo empeoran⁹. Estrictamente, es una consecuencia de la aplicación de las leyes del mercado sobre la oferta de trabajo.

LOS RIESGOS LABORALES

Los riesgos laborales han ido cambiando a lo largo de toda la historia. El mismo concepto de riesgo laboral supone un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido. El trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. Objetivo del trabajo era obtener unos resultados en el menor tiempo, al margen de los costes, especialmente de los humanos.

El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la Alta Edad Media y en el Renacimiento con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos. La experiencia y la valían adquieren un valor al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la subordinación a los señores. Los gremios, primera aproximación a los sindicatos, suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores. El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores.

La Revolución francesa (1789), la aparición de los sindicatos (S. XIX), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948), la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial, suponen indirectamente hitos en la conceptualización de la salud laboral que se origina principalmente en el reconocimiento del derecho del trabajador a su integridad física, mental y social. La salud laboral como derecho no es el resultado ni de la Medicina del Trabajo ni de la Psicología del Trabajo, sino del reconocimiento de que los trabajadores no pueden ser expuestos a situaciones que menoscaben su salud. Hasta cierto punto, la función de ambas ha sido más bien negativa pues, de hecho, uno de sus objetivos más explícitos consistía en delimitar hasta qué límites se podía llegar en las condiciones de trabajo sin que afectara claramente a la salud y al rendimiento de los trabajadores.

En Europa, la preocupación por la prevención de riesgos laborales se activa después de la Segunda Guerra Mundial y va de la mano de la elaboración de los diferentes tratados de la constitución de Europa. En 1989 aparece la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales centrada en el concepto de condiciones laborales, su evaluación, su control y su prevención (89/391/CEE), pero que amplía el concepto de condiciones laborales, incluyendo la salud como objeto final de la Directiva. Sin embargo, sigue centrada en los riesgos físicos, químicos, ambientales, dado que los daños directos más inmediatos a la salud suelen provenir de tales factores, causantes en su mayor parte de los accidentes y las enfermedades laborales. Es un dato que la legislación europea, la mundial en general, se ha ocupado principalmente de tales factores mediante una legislación que trata de prevenir y controlar tales riesgos.

En España, el planteamiento actual sobre los riesgos laborales se origina en la Ley de Prevención de Riesgos laborales (31/1995), resultante de la transposición de la Directiva Marco Europea. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales no aborda en ningún momento los riesgos psicosociales, en realidad, no aparece en ella ninguna referencia a riesgos específicos, pero sí establece de forma taxativa en su artículo 12 párrafo 2 la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, lo que incluye a los factores relacionados con la organización del trabajo.

Es en el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención, en el anexo VI, en el que describiendo la formación necesaria para el Técnico Superior En Prevención de Riesgos Psicosociales se explicita como una de las especialidades la de Ergonomía y Factores Psicosociales. Como tal, es probablemente la primera referencia legal a los factores psicosociales. Cuando posteriormente los escasos manuales de Ergonomía y Psicología aplicada exponen el tema^{10, 11} se centran en temas tales como el contenido del trabajo, la carga laboral, el control de la tarea, la supervisión y las relaciones laborales.

FACTORES PSICOSOCIALES, FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y RIESGOS PSICOSOCIALES

En la actualidad, en la literatura sobre el tema existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas. Quizás sea oportuno tratar de matizarlas.

El concepto de *factores psicosociales* en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”¹². Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos¹². Llama la atención que la práctica totalidad del listado siga siendo actual.

A partir de entonces, el concepto de factores psicosociales laborales y de factores organizacionales laborales se asocian y tienden a intercambiarse tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y La Salud en el Trabajo¹³. Ambos expresan la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente.

Lamentablemente, se ha insistido, de hecho, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas. La perspectiva legal, que puede ser obvia, parece que debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber atendido tanto a las repercusiones negativas como a las positivas. Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables¹⁴.

En este sentido, parece que debería diferenciarse entre los factores psicosociales y los *factores psicosociales de riesgo*. Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional¹⁵, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos¹⁶, los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador¹⁷, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica¹⁸. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo¹⁹. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente,

horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. Dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos, la lista es abierta y prácticamente interminable. Los principales modelos de estrés laboral^{20, 21} han expuesto los mecanismos principales que dan lugar a los factores de estrés laboral y la investigación psicofisiológica, médica y psicológica ha propuesto diferentes tipos de procesos que relacionan los factores de estrés laboral y el daño a la salud^{22, 23, 24, 25}, tanto física como psicológica.

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control.

En los últimos años, probablemente a partir de la primera década de este siglo XXI, se ha comenzado, de hecho, a utilizar otra terminología y otra conceptualización ligeramente diferente pero de una gran importancia conceptual: los riesgos psicosociales. Cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores. Aunque la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, y la inseguridad contractual. A ellos pueden añadirse otros. www.insht.es/InshtWeb/.../factores%20riesgos%20psico.pdf.

Los **riesgos psicosociales laborales** son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

Entre los factores psicosociales y los riesgos psicosociales hay otras diferencias importantes, como que los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador tales como han sido recogidos en la mayoría de constituciones nacionales actuales, y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional. Ejemplos de ello son las directivas a nivel europeo "Framework Agreement on Work Related Stress"²⁶ y la "Framework Agreement on Harassment and Violence at Work"²⁷ que sugieren posibles bases legales europeas. Como respuesta a tales iniciativas, diferentes países europeos han procedido a elaborar legislaciones nacionales específicas referidas estrictamente a los riesgos psicosociales²⁸.

Otras diferencias entre ambos consisten en la gravedad y globalidad de las consecuencias de los riesgos psicosociales, lo que entraña repercusiones que van desde los aspectos físicos y psicológicos hasta los mentales. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de violencia y de acoso laboral o sexual. Debido a la importancia de los resultados, las variables mediadoras, aunque siempre presentes, tienden a tener menos importancia. Es decir, en las situaciones graves, los efectos principales son dominantes, mientras que en las situaciones leves o menores, la influencia de los efectos mediadores pueden ser decisiva en el tamaño del efecto final, en las consecuencias.

Estas diferencias son la probable razón de que se haya producido recientemente una acentuación de los riesgos psicosociales. Llamen más atención, especialmente la mediática. No pocos de los riesgos psicosociales han sensibilizado a la población por sus efectos considerables, conducentes en algunos al suicidio por ejemplo o a traumas importantes. El acoso y la violencia laboral han sido algunos de los más mencionados y referidos. Sin embargo, aún reconociendo que su tasa ha podido aumentar y que las consecuencias que suelen derivarse de ellos son habitualmente importantes, no deberían desplazar la atención y la preocupación por los factores psicosociales de riesgo. Entre ellos y los riesgos psicosociales hay incluso una relación de facilitación. Un clima laboral autoritativo y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo²⁹, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y al acoso. En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo.

Incluso la atención exclusiva a los riesgos psicosociales puede ser un indicador de la pérdida de capacidad de análisis de la salud laboral. De la misma forma que no se puede atender sólo a los accidentes mortales, sino que la verdadera prevención comienza en la atención a los incidentes blancos laborales que no producen lesiones, la prevención psicosocial comienza en el análisis de los factores de riesgo psicosocial. Atender sólo a los riesgos psicosociales supone dirigir la atención sólo hacia las manifestaciones más graves, descuidando su génesis. Los factores psicosociales de riesgo son factores con consecuencias nocivas para la salud laboral³⁰ que no pueden ser desatendidos.

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

A partir de 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) comenzó a aplicar "Encuestas nacionales de condiciones de trabajo" y a partir de la tercera encuesta³¹ incluye elementos de análisis psicosocial referidos a los contenidos del estatus del puesto, del horario de trabajo y la participación laboral, categorías de análisis de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones. La serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) comienza a partir de 1988 a incluir contenidos psicosociales.

En la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida realiza cada cinco años una encuesta sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta (1996), el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otro apartado de tipo social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia. Es a partir de la tercera edición del 2000 cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, sección que se mantiene con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial. La [tabla 1](#) expone las categorías consideradas y el número de cuestiones por cada una de ellas.

Tabla 1. Encuesta EWCS 2010. Categorías de análisis y n.º de cuestiones

Contexto de trabajo	11	Tiempo de trabajo	12
Intensidad del trabajo	9	Factores Físicos	12
Factores cognitivos	9	Factores psicosociales	7
Salud y bienestar laboral	6	Formación, Desarrollo carreras	8
Organización del trabajo	9	Relaciones sociales	5
Satisfacción laboral	7	Familia-trabajo, seguridad economía	7
Violencia, acoso, discriminación	5		

El análisis de la Encuesta Europea 2010 parece indicar que se ha producido un desplazamiento de los factores físicos y ambientales hacia aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y personales. Como factores psicosociales incluye específicamente los aspectos emocionales asociados al trabajo, como el trabajo con atención al cliente. La sección dedicada a la violencia ha omitido los aspectos referidos al acoso sexual y a la atención sexual no deseada. Con todo, la categorización de las secciones incluye en algunos casos contenidos claramente diferentes.

Algo semejante ocurre con los datos españoles aportados principalmente por el INSHT y las encuestas que ha venido realizando periódicamente. Es en la tercera encuesta nacional (1999) cuando se incorpora por primera vez un apartado dedicado a los factores psicosociales, pero ha sido en la VI Encuesta Nacional³² en la que se ha atendido de forma más completa a los factores y riesgos psicosociales, incluyendo en el apartado 10 aspectos tales como inseguridad laboral, conflicto trabajo-familia, violencia física, amenazas de violencia y conductas de acoso.

Los datos expuestos indican probablemente que, al menos al nivel europeo, se ha producido un desplazamiento en la atención de los riesgos laborales hacia aquellos de tipo organizacional, social, psicológico, familiar y personal, probablemente como resultado de una triple tendencia: la mejora de las condiciones físicas, ambientales y ergonómicas del trabajo, los cambios organizacionales del trabajo y el desarrollo del trabajo terciario, dedicado a los servicios y la atención a las personas.

CAMBIOS DEL MUNDO DEL TRABAJO

Los cambios vividos en nuestra sociedad moderna provienen en gran medida de dos fuentes principales: los estados democráticos y las empresas actuales. Sin estados democráticos atentos a los derechos y exigencias de la sociedad, equilibradores de las diferencias de poder, del oligopolio y la plutocracia, es difícil pensar el desarrollo económico y social en general^{33, 34}.

Los estados democráticos han dado lugar a un estado de bienestar y desarrollo social sin parangón en la historia^{35, 4}. El desarrollo del estado del bienestar ha supuesto la aparición de un espacio social y público de posibilidades y de libertades que ha incluido al mundo del trabajo, y las condiciones de trabajo reconocidas exigibles.

Los nuevos estados democráticos se caracterizaron en sus comienzos por su oposición a los regímenes despóticos y autoritarios del fascismo, nazismo, comunismo y el régimen de vida que imperaba en ellos dominado por la inseguridad y el miedo, cuando no el terror. La aparición y desarrollo en los nuevos estados de la sociodemocracia en la década de 1960⁴, especialmente en los estados escandinavos, instauró la consolidación del "hombre público"³⁶, sujeto y protagonista de la acción pública, capaz de transformar los derechos formales legales en derechos reales materiales en su propio estado-nación y ciudad. Es el resultado de la acción pública y política.

Por la otra parte, la empresa, la libre iniciativa y su capacidad de innovación y desarrollo, ha dado lugar a un auge económico, comercial y tecnológico sin precedentes. Su inserción en el tejido social ha cambiado el panorama de la vida moderna y las formas de vida, dándoles una capacidad de variación, de posibilidades y facilidades nunca alcanzado hasta el momento. Sin la empresa es imposible comprender y explicar el desarrollo logrado, la vida real contemporánea en sus aspectos comerciales, sociales, económicos, tecnológicos e incluso la identidad social postmoderna^{37, 38}. La postmodernidad no es sólo el resultado de las nuevas ideologías sino también de la nueva configuración postindustrial^{39, 40} en nuestras sociedades.

Probablemente la primera característica relevante de la empresa moderna es su dinamismo, variabilidad y capacidad de cambio. Como dato y como modelo, la empresa flexible se ha convertido en aspiración e ideal⁴¹. La flexibilidad capacita a la empresa para

responder a las variaciones continuas del mercado en las fluctuaciones de la demanda, en la aparición de nuevos productos, en la respuesta a nuevas tecnologías y competencias. Pero esa misma flexibilidad de la empresa como organización ha conducido inevitablemente al “trabajo flexible”⁴², que conlleva inevitablemente la inseguridad y la incertidumbre del mismo mercado, del trabajo y del trabajador⁴³. La misma empresa flexible acaba produciendo ella misma las turbulencias a las que debería responder. La empresa como tal se convierte en factor de riesgo para el mercado, para la economía, y lo que es más importante, para el mismo trabajador.

La empresa moderna ha recorrido un largo camino desde la revolución industrial hasta el momento actual^{44,45}. El imaginario popular que asocia el trabajo a las condiciones más abusivas y denigrantes de las primeras explotaciones industriales en el siglo XVIII, ha vinculado con frecuencia el trabajo con la barbarie, la mano de obra barata, las largas horas de trabajo y el esfuerzo manual sin fin. Sin embargo, el mismo éxito y desarrollo de la empresa, sus logros productivos y comerciales la han obligado a transformarse internamente y cambiar desde dentro su propia organización. A lo largo de ese recorrido se encuentra lo mejor y lo peor: la excelencia y el descaro oportunista cuando no mezquino. Ese recorrido de luces y sombras es el mismo que presenta el panorama de la situación actual de las empresas: contradictorio y con alternativas diversas y opuestas.

En el lado organizacional más positivo, las organizaciones no sólo han descubierto el valor de los trabajadores como recursos humanos⁴⁶ y lo que significa la experiencia adquirida en el trabajo y en la empresa, sino que ha valorizado su lado más humano como persona. El descubrimiento organizacional más hondo ha consistido en la consideración de que la gestión de los recursos humanos más eficiente es su consideración como personas⁴⁷. Lo que facilita la gestión estratégica del capital humano es el supuesto básico de que los trabajadores son personas activas, agentes de su propio comportamiento⁴⁸. Como ha recordado Sennet,⁴⁹ uno de los sociólogos del trabajo actuales más relevantes, ello conlleva la recuperación del respeto como categoría básica de las relaciones laborales.

Ha sido el descubrimiento de esta perspectiva, o la revalorización de lo que siempre estuvo ahí, aunque olvidado, lo que ha dado lugar a formulaciones empresariales que plantean la organización como un sistema de producción e intercambio de experiencia y conocimientos⁵⁰, e incluso que revalorizan el complejo mundo emocional como una frontera más del funcionamiento empresarial, con todas sus luces y sombras^{51,52}. Desde esta perspectiva, el primer planteamiento del recurso humano como prolongación instrumental, se convierte realmente en capital intelectual y finalmente en capital psicológico⁵³. Es este desarrollo el que ha posibilitado toda una andadura positiva, conceptual y empírica, en las relaciones entre la empresa y las nuevas condiciones organizacionales⁵⁴. Sin este planteamiento no es posible entender el “comportamiento organizacional” actual en su complejidad y realidad^{55,56}.

Incluso desde el punto de vista más funcional, es decir desde el punto de vista de la productividad, del logro de los objetivos empresariales e incluso de la obtención de los beneficios económicos buscados, las organizaciones laborales han hecho un largo recorrido desde el primer industrialismo y las formulaciones tayloristas y fordistas⁵⁷ hasta los planteamientos actuales. Algunos de los desarrollos más importantes en este contexto han sido los de calidad de vida, responsabilidad social corporativa y la acción social de las empresas.

Los modelos de calidad de vida laboral han mostrado que la calidad del producto está inevitablemente asociada a la calidad de vida laboral, es decir que la calidad de los resultados y del sistema de producción está vinculada con la calidad del sistema de vida laboral⁵⁸. Otro logro del modelo ha consistido en el reconocimiento de que la calidad de vida laboral no puede ser evaluada exclusivamente por elementos subjetivos y emocionales, como la satisfacción laboral, sino que es necesaria la búsqueda de marcadores objetivos⁵⁹.

El planteamiento de la Responsabilidad Social Corporativa ha ido más allá de la simple mejora de los sistemas de producción internos de la empresa y se ha planteado una relación global con el marco ambiental de su enclave geográfico, con el contexto

social y político de su ubicación sociodemográfica⁶⁰⁻⁶². Finalmente, el modelo de empresas de acción social se propone objetivos que no son estrictamente lucrativos o financieros sino de mejora de las condiciones reales de una sociedad y una población con limitaciones y necesidades específicas^{63, 64}.

En su globalidad, este tipo de planteamientos es lo que ha permitido hablar de organizaciones saludables^{65, 14}, organizaciones que cumplen sus objetivos comerciales y económicos y facilitan el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores. Actualmente, los listados de empresas como “Great places to work” y “Covalence EthicalQuote Ranking” introducen parámetros comparativos del buen funcionamiento de las empresas que incluyen no sólo ventas y beneficios, sino otros criterios laborales más amplios como el bienestar de los trabajadores y valores éticos, lo que obliga a las empresas a un esfuerzo por la excelencia real a fin de mantener una imagen corporativa presentable.

Junto a estas luces, las sombras de las empresas no son pocas y menos en los últimos tiempos. La evolución y cambio de las empresas se está produciendo en todos los campos: organizacionales, tecnológicos, comerciales y económicos entre los principales. En todos ellos, el cambio supone un esfuerzo de adaptación y una respuesta de estrés. La aceleración de la historia causa desequilibrios y produce nuevos riesgos, precisamente por ello nuestra sociedad actual ha sido conceptualizada como “La sociedad del riesgo”^{66, 67}, una sociedad dominada por relaciones y situaciones sobre las que se tiene escaso control, lo que lleva a una generalización de la inseguridad, del miedo y del estrés.

LOS NUEVOS RIESGOS PSICOSOCIALES EMERGENTES

Resultado de todo ello es una preocupación global por la aparición de nuevos riesgos de toda índole. En el marco laboral preocupan especialmente los llamados riesgos emergentes⁶⁸. Este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. En este apartado una preocupación especial la suscita el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva sociodemografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, es decir lo que se ha denominado “*riesgos psicosociales emergentes*”^{69, 70}.

El Estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre los riesgos psicosociales emergentes⁶⁹, estableció una lista de 42 riesgos psicosociales. Gran parte de estos nuevos riesgos psicosociales están causados por un doble fenómeno: la expansión del sector terciario de la producción, el sector de servicios, y el proceso de la globalización actual en sus múltiples facetas, una de las cuales es la del mercado de trabajo. Ambos procesos están estrechamente asociados.

El sector servicios del mercado laboral ha aumentado vertiginosamente desde la mitad del siglo xx a la actualidad. Tal como ha descrito una obra de referencia básica en Ciencias Sociales “El advenimiento de la sociedad Postindustrial”⁷¹, la economía actual se ha desplazado “de los bienes a los servicios” creando un nuevo y expansivo mercado de trabajo que no tiene las mismas condiciones de trabajo que tenía y tiene el sector extractivo o el industrial o manufacturero. El empleo industrial alcanza su apogeo hacia 1970 y a partir de ese momento la mayor parte de los estados europeos, de forma diferente y con diferentes tipos de servicios, entra en un ciclo dominado por la expansión del mercado de servicios, lo que supone un cambio importante en el marco social y material del empleo.

En España,⁷² el cambio se produce en la mitad de la década de los ochenta, en particular de los servicios públicos como consecuencia de la reforma y descentralización de la Administración Pública y como consecuencia de la expansión del estado de bienestar, centrado en la administración y en la sanidad. En el año 2006, dos terceras partes del mercado de trabajo en España, el 65,7%, estaban en el mercado laboral de servicios⁷³.

Los riesgos laborales del mercado de servicios son principalmente psicosociales. Son riesgos que provienen de las nuevas formas de trabajo, del dinamismo de las nuevas organizaciones y sus formas cambiantes. Son principalmente riesgos que provienen de las múltiples formas de atender a una clientela en interacción dinámica con el trabajador. Aunque la interacción social siempre ha sido una característica del trabajo, la novedad consiste en que se ha convertido en su característica central.

Entre los riesgos de tipo interactivos la violencia, el acoso y el acoso sexual tienen tasas particularmente altas en el sector servicios, incluso algunos de ellos se dan forma particular en este sector. Ocurre por ejemplo en la violencia de Tipo II o violencia del cliente. Ocurre igualmente de forma particular en el riesgo del acoso sexual debido al establecimiento usual de formas de relación más próximas y en ambientes más restringidos. Aunque tanto la violencia como el acoso sexual pueden ocurrir en contextos laborales generales, sus connotaciones son diferentes.

Algunos de los riesgos psicosociales propios del sector servicios provienen del cambio de rol del trabajador en la misma transacción laboral y comercial. Consiste en que algunas de las transacciones demandadas pueden afectar a aéreas de la propia identidad del trabajador. Lo que se puede solicitar en algunas transacciones laborales no es que el trabajador medie en la obtención de un bien u objetivo, como un café, sino que el objeto del servicio son características personales del trabajador, como su competencia, su dedicación y atención; es lo que ocurre en el área de la salud y la educación y en otras áreas.

El trabajo emocional ilustra este nuevo tipo de riesgos psicosociales. Un buen número de trabajos asistenciales y de servicios exigen hoy día la autorregulación de las emociones, es decir, la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones negativas. En un caso y otro, los efectos son de desgaste emocional, de disonancia emocional: el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente. La exigencia del trabajo emocional es tanto más importante mientras mayor es la necesidad de asegurarse la satisfacción del cliente. Tal como ha expuesto Hochschild⁷³, la primera autora en hablar del tema explícitamente, el problema radica en la habitual conexión entre las emociones y las expresiones corporales y gestuales. El autocontrol emocional, positivo y negativo, supone un ejercicio continuo de autocontención corporal, de representar su rol, de actuar emocionalmente. No sólo se le pide un resultado y un servicio, sino que la ejecución del mismo sea placentera y agradable, que muestre emociones positivas por lo que está haciendo. Las normas organizacionales pueden en este sentido ser taxativas debido a que la misma imagen corporativa depende de la imagen emocional de sus trabajadores⁷⁵. No se pide sólo un servicio, sino además un servicio emocionalmente reforzante para el cliente. El agotamiento resultante de esta constante actitud interna y externa puede resultar extenuante.

El trabajo emocional es representativo de algunos de los cambios que se están produciendo en el mercado laboral, y específicamente en el ámbito del mercado asistencial y de servicios consistente en la demanda por parte de la empresa de un esfuerzo íntegro de la persona que incluye los sentimientos que puede permitirse y debe mantener. El trabajo de servicios suele conllevar una demanda no sólo de tiempo, de dedicación y de esfuerzo sino de actitud⁷⁶. Las consecuencias de ello es que los resultados de deterioro de la persona pueden ser fácilmente mayores, físicos⁷⁷, y mentales⁷⁸.

LA GLOBALIZACIÓN Y SUS EFECTOS

El recurso a la globalización para explicar la realidad actual es cada vez más frecuente, pero no es banal. Los cambios que se están produciendo no suelen ser cambios aislados, puntuales, sino cambios que se producen en una totalidad, en un sistema. Si esto es válido en general, lo es todavía más estrictamente para el campo económico con el que comenzó todo el proceso. La atenuación de fronteras para los capitales, para el comercio,