

**Blanch, JM (2007).** Psicología Social del Trabajo. In M. Aguilar y A. Reid (Coords.). *Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales.* (210-238.). México -Barcelona: Anthropos – UAM. ISBN 978-84-7658-806-2.

## ÍNDICE del capítulo

<b>Introducción</b> .....	2
<b>1 La Psicología del trabajo, disciplina y profesión</b> .....	2
<b>2 La persona trabajadora en acción</b>	
<b>2.1 Un sujeto que trabaja. Psicología del <i>trabajar</i></b>	
2.1.1 Significado y valor del trabajo en la modernidad industrial .....	6
2.1.2 Impacto psicosocial del empleo y del desempleo en el fordismo .....	11
<b>2.2 Un agente en el trabajo. Psicología del personal trabajador</b>	
2.2.1 Motivación y rendimiento laborales .....	13
2.2.2 Análisis de puestos y gestión de competencias .....	16
<b>3 La dinámica del ambiente de trabajo</b>	
3.1 Condiciones de trabajo y organización laboral .....	18
3.2 Calidad de vida, salud y bienestar laborales .....	19
<b>4 La metamorfosis laboral en el infocapitalismo flexible global</b>	
4.1 Trabajar en una organización <i>flexible</i> .....	23
4.2 El subempleo en la sociedad del riesgo laboral .....	25
<b>5 Balance y agenda disciplinar y profesional</b> .....	28
<b>Referencias</b> .....	30

## Introducción

Como el mismo mundo laboral, la psicología social del trabajo atraviesa, en los últimos lustros, un intenso y acelerado proceso de cambios. Por ello, un mapa significativo de los tópicos de la investigación y de la intervención en este ámbito incluye un panorama retrospectivo de saberes acumulados en la herencia disciplinar, una visión esquemática y selectiva de tópicos emergentes y también un enfoque prospectivo de algunos de los desafíos planteados en la agenda de la misma.

### 1. La Psicología Social del Trabajo, disciplina y profesión

Una primera lectura de índices y de balances presentados por los manuales y tratados de la materia permite detectar un alto grado de complejidad, heterogeneidad, multiplicidad, diversidad, e incluso disparidad, epistemológicas, temáticas, teóricas, metodológicas e ideo axiológicas.

Y ello es en parte debido a que la psicología del trabajo, como el trabajo y la misma psicología, no es tanto una cosa sustantiva cuanto una realidad socioculturalmente construida, que sólo puede ser comprendida atendiendo a sus condiciones históricas de producción y de reproducción.

Así, lo que es, ha sido y vaya a ser la psicología (social) del trabajo no es el resultado de una emergencia espontánea y natural de algo que se supone que está ahí, con su propia lógica interna y específica, a la espera de circunstancias propicias para su desarrollo autónomo y de la mirada experta que estructura su cuerpo de saberes teórico-prácticos y que escribe su historia académica, disciplinar, científica y corporativa. Su naturaleza resulta indisociable de la construcción sociohistórica de las realidades problemáticas que como disciplina trata de plantear y comprender teóricamente y que como profesión trata de resolver y cambiar prácticamente.

Sin embargo, pese a esta relatividad de partida casi todas las psicologías del trabajo comparten dos principios básicos:

- a) Un ámbito temático estructurado en torno a la interacción *persona-ambiente* que, en unos casos, aparece bajo la denominación *conducta laboral* (en tanto que reacción comportamental a variaciones en las circunstancias del ambiente de trabajo) y, en otros, de *acción laboral* (de un sujeto cognitivo, emocional y social orientado intencionalmente a modificar su ambiente sociolaboral).
- b) Una misma acepción de trabajo en tanto que *empleo*, esto es, una forma sociohistóricamente determinada y algo obsoleta de actividad laboral asalariada, en un régimen contractual, en el marco de una organización laboral. El empleo (del latín *implicare*, que significa comprometer a alguien en algo) conlleva una relación voluntaria entre dos partes: la *contratada* -que vende tiempo, esfuerzo, competencias y rendimiento- y la *contratante* -que los compra, generalmente mediante dinero, bienes o servicios-.

Así pues, la psicología social del trabajo se centra más bien en el empleo, que es un invento de la modernidad capitalista industrial fabril. El empleo es una doble institución social:

- a. Por un lado consiste en la reducción del trabajo al estatuto de simple *valor de cambio* y, por tanto, como señala Marx (1867), de *mercancía*.
- b. Por otro, encarna –como observa Prieto (1999)- la elevación del trabajo a la condición de *norma social*, al tratarse en definitiva de actividad económica remunerada en la que se pacta y se respeta un conjunto de derechos y deberes sociales.

Supuesto que el trabajar constituya una actividad humana de carácter básicamente económico, que conlleva una determinada manera de interactuar con cosas, herramientas, informaciones y especialmente con personas, grupos, organizaciones y con la misma sociedad, la psicología social del trabajo se ocupa básicamente de fenómenos y procesos psicosociales implicados en la actividad y en la experiencia laborales.

Desde una óptica intraindividual, investiga e interviene sobre variables antecedentes, subyacentes y consiguientes a la actividad laboral de las personas (factores de personalidad, motivación, necesidades e intereses, aspiraciones y expectativas, cogniciones y emociones, aptitudes y habilidades, aprendizaje y rendimiento, satisfacción y bienestar, etc.).

También atiende a estos fenómenos y procesos desde las vertientes interpersonal (comunicación, cooperación, competición, hostigamiento, etc.), grupal (equipos de trabajo, liderazgo, etc.), organizacional (cultura y clima, diseño y desarrollo organizacionales, condiciones de trabajo, economía y tecnología, gestión de recursos humanos, relaciones laborales, conflicto, negociación y mediación, etc.) y macrosocial (mercado de trabajo, ideologías y políticas sociolaborales, coyuntura del empleo, etc.).

Desde esta perspectiva, Alcover et al. (2004) definen la psicología social del trabajo como el *estudio de las conductas y las experiencias de las personas desde una perspectiva individual, interpersonal-grupal y organizacional-social en contextos relacionados con el trabajo*.

La historia disciplinar refleja y condensa la dinámica interna de las ciencias humanas y sociales (emergencia, consolidación y declive de paradigmas, líneas de tensión teórica, metodológica e ideológica, etc.) y también la del mundo externo (transformaciones económicas, socioculturales, jurídico políticas, tecnológicas, etc.) en que se desenvuelven.

Todo ello con un inequívoco sesgo norteamericano céntrico, puesto que USA ha sido, a lo largo del siglo XX, uno de los ejes principales en torno a los que ha girado tanto la historia sociolaboral de este mundo como la de aquella disciplina.

Después de un largo y complejo proceso metamórfico, se presenta actualmente bajo diversas etiquetas, según espacios geográfico-culturales. Atendiendo a la rotulación de manuales y tratados, predomina la expresión *Psicología del Trabajo y de la Organización (Work and Organizational Psychology)* en la Europa continental actual. Ejemplos de ello aparecen en el *Handbook* de Drenth, Thierry & Wolf (1998), en los tratados de Chmiel (2000) y de Doyle (2003), en el título de la red ENOP (*European Network of Work and Organizational Psychology*), en el del currículum que la misma propuso (*European Curriculum in Work and Organizational Psychology*), en la principal publicación periódica especializada en la materia (*European Journal of Work and Organizational Psychology*) y en el título de la colección de libros especializados en la materia coeditada por Psychology Press y Brunner-Routledge.

En Estados Unidos y en el mundo anglosajón en general, predomina, más bien, la etiqueta *Psicología Industrial y de la Organización (Industrial and Organizational Psychology)*, como se pone de manifiesto en los *handbooks* especializados de Dunette (1976), Dunette & Hough (1991) y Rogelsberg (2002), en el volumen XII del *Handbook of Psychology* de Borman, Ilgen & Klimoski (2003), en los tratados de Muchinski (2000) y de Cooper & Locke (2000), así como en el *International Review Industrial and Organizational Psychology* de Cooper & Robertson (2004). Tampoco falta alguna componenda ecléctica, como el *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* de Anderson, Ones, Sinangil & Viswesvaran (2001).

El mundo hispano parlante se hace eco de esta pluralidad, que se acentúa además con múltiples producciones monográficas sobre *Psicología del Trabajo* y sobre *Psicología de la Organización*.

La trayectoria de la psicología (social) del trabajo ha estado influida por la evolución del conjunto de las disciplinas y profesiones (economía, sociología, derecho, ingeniería, medicina, historia, antropología, filosofía, etc.) que también tratan teórica y prácticamente sobre el trabajo.

Dentro del ámbito estrictamente psicológico, la evolución temática, teórica y metodológica de la disciplina viene determinada por el tránsito desde una perspectiva predominantemente individualista, dominada por la psicología diferencial, hacia un panorama en que se conjugan aportaciones de la psicología de la personalidad con otras de la psicología social (enfoque que ha llegado a ser dominante), desde una hegemonía metodológica inicial marcadamente psicométrica hacia un pluralismo en que tienen cabida desde experimentos conductistas hasta estudios constructivistas y desde un estadio dominado por un reducido número de tópicos (aptitudes, habilidades, actitudes, etc.) hacia un tan amplio abanico temático que da lugar a la emergencia de subespecializaciones diferenciadas (ergonomía, recursos humanos, salud laboral, evaluación organizacional, etc.).

El ENOP, *Red Europea de Profesores de Psicología del Trabajo y de la Organización*, propone un “modelo de referencia” para la enseñanza en esta materia (Roe, Loetsier, Lévy-Leboyer, Peiró & Wilpert, 1991; Peiró & Munduate, 1995; Drenth, Thierry & De Wolf, 1998). Distingue tres grandes “áreas de especialización”:

- a) La *Psicología del Trabajo* propiamente dicha, que trata de la actividad laboral de las personas; esto es del procedimiento por el que ejecutan sus tareas laborales, así como de otros tópicos, como las condiciones físicas y sociales de desarrollo de las mismas, la calidad de vida laboral, el panorama sociolaboral en lo que concierne a empleo, desempleo y subempleo, etc.
- b) La *Psicología de la Organización*, que enfoca la conducta colectiva de las personas en tanto que miembros del conjunto organizacional concebido como “sistema sociotécnico”. Entre sus temas principales figuran cultura y clima, liderazgo, diseño y evaluación, cambio, conflicto, negociación, etc.
- c) La *Psicología del Personal*, que estudia las relaciones entre las personas empleadas y las organizaciones para las que trabajan. En este apartado se trata básicamente de fenómenos y procesos de selección, formación, evaluación, retribución, promoción y también del despido del personal concebido generalmente como “recurso” de la empresa.

Dentro de cada uno de estos macro ámbitos o subespecializaciones, el modelo organiza los contenidos atendiendo además a dos criterios:

#### 1. Tipo de Ciencia desarrollada

- La que *investiga*, que explica e interpreta teóricamente los fenómenos
- La que *interviene*, que cambia técnicamente el curso de los mismos

#### 2. Habilidades requeridas

- Para el conocimiento (*diagnósticas*)
- Para la acción (*profesionales*)

A lo largo del último cuarto de siglo, la psicología del trabajo ha tratado temas clásicos (como significado del trabajo, valores y actitudes laborales, evaluación del personal, efectos del empleo y del desempleo, etc.), viejas cuestiones que han pasado a un primer plano de la actualidad (salud en el trabajo, calidad de vida laboral, etc.), tópicos en avanzado proceso de obsolescencia (análisis y diseño de puestos de trabajo, orientación vocacional, desarrollo de carrera, etc.) y procesos emergentes (gestión por competencias, empleabilidad, precarización del empleo, factores de riesgo psicosocial en la organización, exclusión sociolaboral, etc.).

Los apartados siguientes incluyen una selección esquemática de algunos aspectos relevantes de esta panorámica.



## **2. La persona trabajadora en acción**

La psicología (social) del trabajo como disciplina y como profesión trata de fenómenos y procesos psicosociales implicados en la interacción de la persona empleada con su entorno laboral. Atendiendo al polo personal, ha desarrollado en las últimas décadas dos categorías de contribuciones principales: por un lado la que analiza cómo la gente común piensa, siente y valora el trabajar en régimen de empleo y qué impacto psicosocial produce en ella su situación laboral (de empleo, subempleo o desempleo). Y, por otro, la que focaliza aspectos psicosociales específicos de la actividad laboral en un contexto organizacional.

### **2.1 Un sujeto que trabaja. Psicología del *trabajar***

El significado y el valor de trabajar y el impacto psicológico de la situación laboral son temas ya tan clásicos de la disciplina que podría llegar a creerse que lo que se sabe acerca de ellos tiene ya el estatuto epistémico de conocimiento universal, permanente y transcontextual. Sin embargo, y a pesar de que, en ciertos ámbitos académicos, políticos y mediáticos, se habla actualmente de todo ello en términos similares a los que se empleaba en los ya lejanos ochenta, se trata de mero “conocimiento situado”, sólo válido para el contexto sociohistórico en que fue generado: la modernidad industrial, que llega a su culminación en el capitalismo fordista.

En primer lugar, se resume el paradigma heredado, en forma de modelos ya clásicos sobre significado y valor del trabajo, así como sobre funciones y efectos de la situación sociolaboral. En un apartado posterior, se analiza el conjunto de cambios que afectan a la matriz sociocultural en que se generó este conjunto de saberes, perspectiva que invita a ponerlos actualmente entre paréntesis y a mirarlos desde el prisma de la historia social.

#### **2.1.1 Significado y valor del trabajo en la modernidad industrial**

La respuesta al por y para qué trabajan las personas tiene implicaciones teórico-prácticas. Por una parte, facilita la comprensión del significado y del valor que le dan al trabajo y del papel que éste desempeña en sus vidas.

Por otra, permite profundizar en el conocimiento de campos como la motivación y la satisfacción laborales, el compromiso organizacional y la implicación en el empleo, el rendimiento profesional, la calidad de vida laboral y en definitiva de todo aquello que tiene que ver con la entrada de la gente en las organizaciones

laborales y con lo que la incentiva a permanecer en ellas o abandonarlas.

Pero el paso previo y fundamental para iniciar este proceso consiste en definir lo que se entiende por trabajar. A este respecto, Drenth (1991) distingue dos aproximaciones complementarias al concepto complejo, polisémico, multidimensional y dinámico del trabajo: la *teórica* y la *empírica*.

En el plano teórico, en éste como en otros ámbitos, se cumple el tópico de que aparecen tantas definiciones como autores. Algunos reducen el núcleo semántico del trabajar a la actividad laboral remunerada, regulada por un contrato y desarrollada en una organización laboral (Anderson & Rodin, 1989; Drenth, Thierry & Wolf, 1998; Muchinski, 2000). Otros (Peiró, 1990, Peiró, Prieto & Roe, 1996 a. b; Rodríguez, 2003. 2004, destacan además los componentes psicosociales del constructo, su carácter eminentemente humano, social, complejo, dinámico, cambiante, reflexivo, consciente, propositivo, estratégico, instrumental y moral.

En un ensayo ecléctico de integración de los múltiples componentes definicionales aportados por la literatura especializada de las más diversas orientaciones (ver Agulló & Ovejero, 2001; Blanch, 1990. 1996; Cartier, 1984; De Ruggiero, 1973; 1998; Hall, 1986; MOW, 1987; Pahl, 1988; Peiró, 1990; Peiró & Prieto, 1996), se puede concebir el trabajo de acuerdo con el esquema siguiente.

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

**Tabla 1. Concepto de trabajo** (tomada de Blanch 2003<sup>a</sup>)

En el plano empírico, la investigación pone de manifiesto que, en las sociedades económicamente desarrolladas del siglo XX, las personas empleadas suelen sentirse bien por el hecho de trabajar (*working*), independientemente del grado de satisfacción que experimentan por sus puestos de trabajo (*jobs*) concretos. Lo cual es interpretado comúnmente como un indicador de la importancia de lo que significa trabajar para ellas.

Siguiendo básicamente las síntesis elaboradas por Salanova, Peiró & Prieto (1993) y por Salanova, Gracia & Peiró (1996), Alcover et al. definen el *significado del trabajo* en los siguientes términos: “*Conjunto de valores y creencias relacionados con el trabajo que las personas –y los grupos sociales- desarrollan antes de alcanzar la mayoría de edad laboral (socialización “para” el trabajo) y durante el proceso de incorporación al mundo del trabajo (socialización “en” el trabajo), valores y creencias que se encuentran influidos por los que resultan dominantes en cada época histórica como resultado de las características sociales, económicas, culturales, políticas y tecnológicas. Dichos componentes del significado del trabajo son flexibles y se encuentran sujetos a modificaciones originadas por las experiencias laborales personales y por los cambios en aspectos situacionales*” (2004, pág. 273) .

El *significado* y el *valor* del trabajo son dos conceptos estrechamente relacionados. Numerosas investigaciones empíricas, (Ros, Schwartz & Surkiss, 1999; Ros & Gouveia, 2001; Schwartz, 1999. 2001) relacionan los valores básicos individuales y sociales con los asociados al trabajo y con el significado del mismo. En ellas, se suele distinguir el “valor del trabajo” (*work value*) en sí mismo de los “valores laborales” (*work values*), que remiten a los efectos esperados del empleo. Algunas tratan sobre el aprendizaje sociocultural de los valores laborales (Peiró et al, 1993). Otras sobre la relación de los valores laborales con los organizacionales (Tamayo & Borges, 2001). En otras, se asocia el valor trabajo y los valores laborales con la identificación activa (implicación) con el trabajo en general (*work involvement*) y con el empleo en particular (*job involvement*), relacionándose así el componente cognitivo de tales juicios de valor con su incidencia motivacional (Blanch, 1990, Alcover et al. 2004 ).

Entre los numerosos estudios empíricos sobre lo que la gente común entiende por *trabajar*, destacan el WIS (*Work Importance Study*) de Super & Sverko (1995) y el MOW (*Meaning of Working*). El macroinforme MOW (1987. 1991; Gracia et al. 1993.1995) es una investigación transcultural, de diseño transversal, basada en las respuestas que unas quince mil personas, pertenecientes a ocho países, distribuidos en tres continentes, dan a la pregunta sobre qué *significa* para ellas *trabajar* (asalariadamente).

Partiendo del supuesto de que el trabajo constituye una categoría central de la experiencia humana personal y social y una actividad que trasciende el estricto ámbito de la economía, el equipo de investigación concibe el *significado del trabajar* como un *constructo multidimensional* integrado por los siguientes ejes semánticos principales:

- *Centralidad del trabajo* (importancia y valoración del trabajar como rol vital)
- *Normas sociales sobre el trabajar* (vinculadas al desempeño del rol laboral)
- *Resultados valorados del trabajar y metas laborales preferidas*

Según el equipo WOSY (*Work Socialization of Youth*), que prosigue la investigación del MOW, esta vez con un estudio de diseño longitudinal, las categorías centrales del MOW constituyen el núcleo de la *personalidad laboral*, integrada por la *centralidad* del trabajo en la propia vida, por el propio posicionamiento con respecto a las *normas sociales* sobre el trabajar, por los *resultados valorados* del trabajo y por la importancia concedida a las *metas laborales* (Peiró et al, 1994; Prieto, Peiró et al. 1996).

La *Centralidad del trabajo* constituye el núcleo axiológico del *significado del trabajar*. Incluye la identificación con el trabajo, la implicación con el empleo y la adopción de la actividad laboral como modo principal de autoexpresión. El *índice de centralidad del trabajo* es el resultado combinado de la medida de *centralidad relativa* (comparación del valor dado al trabajo con el que se da a otros ámbitos de la vida cotidiana, como familia, ocio, religión y comunidad) y la *centralidad absoluta* (valoración de la importancia del trabajo en la propia vida en una escala de siete puntos).

Las *normas sociales sobre trabajar* incluyen valoraciones sobre lo que una persona “puede” y “merece” exigir a la sociedad en general y a la organización laboral en particular en tanto que trabajadora (*derecho al trabajo*) y sobre las obligaciones de la propia persona trabajadora con respecto a la organización para la que trabaja y para con la sociedad en general (*deber de trabajar*).

Los *resultados valorados* son aquello por lo que las personas trabajan (remuneración, autoexpresión, reconocimiento social, contactos interpersonales, etc.); mientras que las *metas laborales preferidas* remiten a lo que se aprecia más en un trabajo (autonomía, interés de la tarea, horario, clima social, nivel salarial, oportunidades de aprendizaje o de promoción, etc.).

El informe MOW (1987), publicado en el ocaso de la era fordista, destaca la notable *centralidad del trabajo* y la alta valoración de los *derechos laborales* observadas en todas las categorías de edad, sexo y país, si bien se pone de relieve también una notable variabilidad interindividual, internacional e interprofesional al respecto. Asimismo señala que, en un trabajo, se aprecia (por aquél entonces) sobre todo cualidades como el interés de la tarea, la buena paga, la autonomía, el clima laboral, la seguridad e higiene, la adecuación del puesto a las habilidades y competencias personales, las oportunidades de aprender, la variedad, el horario, el entorno físico y las perspectivas de promoción.

El conjunto de la literatura empírica sobre el tema converge en torno a la idea de que el significado y la función psicosociales del trabajar en régimen de empleo varían según los contextos históricos y socioculturales (Gamst, 1995), de modo que cada situación específica encierra una determinada combinación de heterogéneos e incluso

contradictorios subconjuntos de significados heredados y reproducidos: bendición y maldición, castigo y vocación, imposición y elección, medio de vida y de realización, factor de producción económica y humana, mercancía y norma social, valor instrumental y final, derecho y deber, medio de acceso a la riqueza y a la ciudadanía, etc.

Se coincide asimismo en la observación de que, cuanto más *física* sea la tarea, menor la cualificación del puesto y peores condiciones laborales, salariales y contractuales, tanto más *instrumental y económico* tiende a ser el valor dado al trabajo-empleo. Mientras que, por el contrario, cuanto más *cognitivo* y cualificado sea el mismo y mejores sus condiciones físicas, técnicas, instrumentales y sociales de realización, tanto más valor *final y expresivo* se le atribuye. En el primer caso, el valor del trabajo suele resultar equivalente al del dinero percibido por el mismo; mientras que en el segundo el trabajo tiene un plus de valor, correspondiente al componente de autorrealización que conlleva (MOW, 1987; Blanch, 1990. 2003 a). Ya en los sesenta, constituye un tópico de la literatura especializada el de las diferencias al respecto entre obreros fabriles fordistas (*blue collars*) y empleados de oficina (*white collars*).

Tampoco genera discusión la tesis de que el significado, el sentido y el valor del trabajo, la importancia del empleo y de sus efectos esperados, así como el grado en que la actividad laboral funciona como eje estructurador de la existencia social de las personas, de su tiempo cotidiano y de su ciclo vital, dependen de opciones individuales, de elementos aprendidos e interiorizados en el proceso de socialización y fundamentalmente de la propia experiencia laboral y de las características del entorno organizacional y sociocultural en que la misma se desarrolla.

Tales supuestos invitan a preguntarse si significa lo mismo *trabajar* realizando profesionalmente una tarea con disposición del tiempo y de los medios necesarios para ejecutarla con eficacia y de los adecuados dispositivos de prevención de riesgos, a cambio de un salario y de un contrato laboral dignos, que llevarla a cabo en condiciones de presión temporal, de insuficiencia de recursos materiales técnicos e instrumentales, de alto riesgo para la salud o la integridad física y de miseria salarial y contractual.

Todo parece indicar que los profundos cambios contemporáneos en las condiciones de empleo están modificando la experiencia laboral y probablemente reestructurando semánticamente el campo tradicional de las premisas de valor y de sentido del trabajo.

### 2.1.2 Impacto psicosocial del empleo y del desempleo en el fordismo

La *civilización del trabajo* se fundamenta en el doble mito del empleo como panacea social universal y del desempleo como Caja de Pandora de la que emanan los más diversos males psicológicos y sociales. De la supuesta centralidad contemporánea del trabajo en la vida humana individual y colectiva, en los planos económico, social, político, cultural y moral, deriva la idea de que el empleo funciona como un potente estructurador psicosocial y como una de las principales fuentes de bienestar humano. Y también la de que, por tanto, la carencia del mismo es caldo de cultivo de malestar y de patología.

En las más diversas ciencias humanas y sociales, la situación laboral es tratada como campo abonado de problemas y de soluciones. La dimensión empleo-desempleo ocupa un lugar relevante en la inmensa mayoría de los inventarios contemporáneos de indicadores sociales de calidad de vida. Pocos temas suscitan tanto consenso transideológico: del Foro *Económico* de Davos al *Social* de Porto Alegre y al *cultural* de Barcelona, del Fondo Monetario Internacional a la Organización Internacional del Trabajo, de la Organización Mundial de la Salud a la UNESCO, del G-8 al Vaticano, de los más diversos barómetros de la opinión pública al DSM-4 de la APA, liberales y socialdemócratas, fascistas y comunistas, administraciones públicas y organizaciones no gubernamentales, etc., en los más diversos ambientes, se ha convertido en lugar común de las retóricas institucionales la invocación del empleo como panacea y del desempleo como catástrofe económica, social, política, cultural y psicológica.

En una primera aproximación, el mercado laboral global, latinoamericano y europeo de los últimos decenios aparece como un entorno social complejo y dinámico, donde se combinan y confunden diversos tipos y tasas de empleo y de desempleo de trabajo sumergido y de subempleo, así como de situaciones de déficit estructural de puestos de trabajo (*joblessness*) y de déficit individual de capacidades para trabajar en los puestos ofertados (*worklessness*).

En términos generales, la investigación empírica interdisciplinar y multimetodológica pone en evidencia los múltiples “efectos” económicos, sociales, políticos y psicológicos de la carencia o de la pérdida de empleo. Todo indica que esta experiencia repercute negativamente sobre la calidad de vida, el ajuste social y el funcionamiento económico, político, cultural y psicológico de la persona desempleada y de su entorno familiar y comunitario.

La coincidencia en los *efectos* observados en la persona *desempleada genérica* puede enmascarar la naturaleza histórica, compleja y heterogénea del desempleo que, en poco tiempo y en el mismo lugar, puede cambiar de causas, circunstancias, protagonistas típicos y significaciones, en tanto que experiencia subjetiva y sociocultural.

En la investigación sobre situación laboral y bienestar psicosocial, predomina lo descriptivo sobre lo teórico; lo cual incide significativamente en las dificultades del diseño de programas de intervención preventiva fundados en teorías capaces de explicar causas y de predecir efectos.

Esta relativa pobreza teórica facilita la aplicación por defecto de una idea de sentido común que inspira muchas políticas sociolaborales e ideologías cotidianas que laten en la dinámica de las relaciones laborales: la de que empleo y desempleo son la cara y la cruz de una misma moneda. Esta representación encierra un círculo vicioso epistemológico, que impide pensar una cosa sin la otra. Por esto casi nadie pone en discusión la tesis tautológica de que *el empleo es la solución del problema del desempleo*, supuesto que *el desempleo es el problema de la falta de empleo*.

Marie Jahoda (1982), formula el modelo clásico de esta perspectiva funcionalista, al afirmar que el empleo constituye el núcleo del *principio de realidad* de la civilización industrial y que, como categoría central de la experiencia humana, cumple una serie de funciones psicosociales: a nivel *manifiesto*, proporciona recursos para la subsistencia económica y, a nivel *latente*, satisface otra serie de *necesidades* humanas:

- Estructura el tiempo cotidiano
- Facilita contactos sociales extrafamiliares
- Asigna roles, status y identidad personal
- Impone metas supraindividuales
- Señala cauces para la acción social

Siendo el empleo la principal estructura que posibilita la satisfacción de tales *necesidades* psicosociales, el desempleo constituye una circunstancia social de *privación* de tales *categorías de experiencia*. Así explica el modelo de la *deprivación* el hecho de que el desempleo no sólo conlleva consecuencias económicas sobre la persona –disfunción *manifiesta*– (en forma de empobrecimiento de su capacidad adquisitiva); sino también numerosos efectos relacionados con el deterioro psicosocial, como cierto grado de desorganización existencial, de desorientación ideológica, de aislamiento social, de crisis de identidad y de déficit de planes de acción. En ello consiste, según Jahoda, la disfunción *latente*, imputable a la *deprivación* de las experiencias extraeconómicas positivas (función *expresiva*) que suele conllevar el empleo.

Existe una considerable evidencia empírica interdisciplinar y multimetodológica sobre los *efectos* respectivos de las situaciones de empleo y de desempleo, que desarrolla y matiza la perspectiva de Jahoda (Alvaro, 1992; Blanch, 1986. 1990; 1996, 2003 a, Buendía, 1987; Garrido, 1996. 2004; Kelvin & Jarrett, 1985; O'Brien, 1986. 1987; Peiró & Prieto, 1996; Warr, 1987).

En general, esta literatura sobre los *efectos del desempleo* no remite a dicha situación laboral en tanto que *monocausa* aislada; sino más bien como factor que interactúa y se refuerza recíprocamente con otros, como la pobreza o la flexibilidad organizacional.

Desde esta óptica, además, estos *efectos* no parecen consecuencias necesarias, inevitables e inescapables; sino más bien *riesgos* asociados al estatus de desempleo.

Asimismo, ni el empleo ni el desempleo constituyen estados homogéneos en cuanto a causas, consecuencias, contextos y protagonistas típicos, sino que cada uno de ellos encierra realidades, experiencias y reacciones personales y sociales muy diversas, a su vez reguladas por una serie de variables moduladoras, de carácter biodemográfico (sexo, edad, estado civil, cargas familiares, nivel educativo y profesional, trayectoria sociolaboral, etc.), socioeconómico (situación financiera personal, necesidad y capacidad de consumo familiar, problemática económica general del entorno, estructura de oportunidades del mercado laboral, etc.), sociocultural (género, ideologías sobre empleo y desempleo, presión social al empleo, estigmatización del desempleo, etc.) y psicosocial (importancia subjetiva del empleo, autoconcepto personal y profesional, empleabilidad individual percibida, atribución del propio desempleo, salud física y mental, rasgos de personalidad, vulnerabilidad social, apoyo social recibido y percibido, clima familiar, etc.).

## **2.2 Un agente en el trabajo. Psicología del personal trabajador**

La etiqueta *psicología del personal* induce a priori una doble expectativa: por un lado la de una disciplina dedicada al estudio de las necesidades experimentadas por las personas empleadas en el ejercicio de su trabajo, y, por otra la de una profesión empeñada en satisfacer aquellas necesidades.

La tradición humanista de la psicología del trabajo y de la organización (PTO) prioriza la adaptación del entorno organizacional a las necesidades del personal en orden al logro tanto de los objetivos organizacionales como del bienestar de las personas empleadas.

Sin embargo, ésta no es la tendencia dominante en la disciplina ni en la profesión, más bien centradas en el análisis teórico de los “problemas” que plantea el personal a la (dirección de la) organización empleadora y en el diseño y gestión de las correspondientes “soluciones” prácticas. En este sentido, la PTO está marcada por una ideología profesional hegemónica caracterizada por un sesgo managerial (Rodríguez, 2003. 2004). Esta orientación basada prioritariamente en el punto de vista de la gerencia adopta como criterio básico de referencia las características, las demandas y los cambios organizacionales a la hora de diseñar y aplicar las políticas y programas de selección, formación, desarrollo, gestión y evaluación de lo que denomina y considera *recursos humanos* de la organización.

### **2.2.1 Motivación y rendimiento laborales**

La **motivación laboral** constituye uno de los tópicos estrella de la PTO de los últimos decenios, porque se presupone que aquellos factores que determinan el grado de

activación laboral y la dirección, la intensidad y la persistencia en el trabajo tienen que ver directamente con el rendimiento e indirectamente con la satisfacción en el mismo y con la calidad de vida laboral (Erez, Kleinbeck & Thierry, 2001; Lévy-Leboyer, 1998; Pinder, 1998, Mitchell & Daniels, 2003).

Los desarrollos recientes en teoría de la motivación laboral integran y trascienden las tradicionales perspectivas mecanicistas y humanistas. Las primeras presuponen un ser humano egoísta, indolente e irresponsable que sólo se mueve a trabajar por recompensas meramente económicas (según la versión taylorista) o también sociales (seguridad en el empleo, oportunidades de promoción y de participación en las decisiones organizacionales que afectan al salario y a condiciones de trabajo, etc.). En este sentido, sólo valdrían las recompensas ambientales en tanto que motivación extrínseca del trabajo, cuyo valor no sería más que *instrumental*. Las segundas (basadas en la tradición que arranca de la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow y de los modelos X/Y de McGregor) conciben un relativamente amplio margen de actividad, iniciativa, responsabilidad y compromiso moral en las personas trabajadoras para quienes el trabajo puede ser fuente de auto expresión y de realización personal y social, con lo que éste podría constituir un valor casi *final*.

Los modelos que suscitan mayor consenso contemporáneo combinan elementos de las motivaciones extrínseca e intrínseca, enfatizando la importancia de la satisfacción de necesidades de logro, eficacia, competencia, autonomía, autoestima y reconocimiento social (Algera, 1998; Pinder, 1998; Quijano & Navarro, 1998; Thomas, 2000; Alcover et al., 2004). Entre estos modelos figura el propuesto ya hace décadas por Hackman & Oldham (1975, 1980) sobre las “características del puesto de trabajo” (*job characteristics*). Según estos autores, determinadas características de las tareas asociadas al puesto de trabajo (como variedad, identidad, autonomía, significado, etc.) activan unos “estados psicológicos críticos” (significatividad, responsabilidad, etc.) que, a su vez, repercuten en la motivación, en el rendimiento y en la satisfacción laborales.

Otra de las tradiciones teóricas relevantes en este ámbito es la que arranca de las teorías de la *expectativa-valencia* (Vroom, 1964; Feather, 1985), a la luz de las cuales la conducta laboral de las personas es función de decisiones fundamentadas sobre un conjunto de cogniciones:

- a) *Expectativas*, en tanto que probabilidades subjetivas acerca de la relación esfuerzo-resultados.
- b) *Creencias instrumentales* sobre el encadenamiento de resultados probables (esfuerzo, rendimiento, remuneración, estabilidad, promoción, etc.).
- c) *Valencia* o poder atractivo (importancia subjetiva) del resultado para la persona.

En una línea similar apuntan las teorías sobre los *objetivos* laborales (*goalsetting*), según las cuales la conducta laboral está determinada en buena medida por el atractivo de las metas propuestas y condicionada y mediatizada por variables como la

autoeficacia, la dificultad y la especificidad de los objetivos establecidos y el grado de compromiso con el logro de los mismos (Locke & Lathan, 1990; Lathan & Locke, 1991; Locke, 2000).

La contribución del personal a la eficacia organizacional es un tema central en PTO, en su vertiente de tecnología aplicada al servicio del incremento y mejora del **rendimiento** del trabajo.

La calidad de los resultados del trabajo es un efecto combinado de la interacción de un conjunto de variables entre las que destacan la motivación, los valores, las competencias y las condiciones de trabajo (Lévy-Leboyer, 1998; Pinder, 1998; Mitchell & Daniels, 2003).

Supuesto el carácter motivacional de los valores en la activación, orientación y encauzamiento de las actitudes, planes y acciones, en el ámbito disciplinar se han desarrollado, a lo largo de las últimas décadas una serie de líneas de investigación que relacionan el carácter motivacional del valor trabajo y de los valores laborales con el rendimiento profesional.

Así, por ejemplo, se ha estudiado la implicación con el trabajo (*Work Involvement*) con el puesto (*Job Involvement*) y con el empleo (*Employment Commitment*) y su relación con la experiencia y el funcionamiento laborales y con el compromiso organizacional (Kanungo, 1982; González & De Elena, 1992; Gracia, Pinazo & Carrero, 2001).

Otra línea de investigación parte de la distinción entre el rendimiento derivado directamente de la ejecución de la tarea laboral del que trasciende las conductas de rol asociadas a la misma, conllevando acciones extra-rol que contribuyen altamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Éste es el caso del modelo de *conducta de ciudadanía organizacional (Organizational Citizenship Behavior)*, que Organ (1988) caracteriza como el *síndrome del buen soldado*, entre cuyos rasgos principales figuran virtudes como altruismo, implicación, deportividad, cortesía y participación activa.

No menos relevancia tienen, en el umbral del siglo XXI las teorías sobre el *contrato psicológico* (Rousseau, 1995; Guest & Conway, 1997; Alcover, 2002; Guest, 2004), que consiste en una especie de acuerdo socioemocional tácito, no formalizado ni escrito, entre la parte empleadora y la empleada, acerca de los derechos, promesas y obligaciones recíprocos percibidos. Aún sin estar escrito ni tener eficacia jurídica, esta especie de convenio implícito ha sido tradicionalmente objeto de una alta valoración moral por ambas partes. De acuerdo con el modelo, en el marco de las relaciones laborales fordistas, la parte empleada espera de la empleadora, además del salario, cierto grado de seguridad en el empleo, así como de oportunidades de promoción. A cambio, está dispuesta a corresponder a las expectativas latentes de la otra parte con un compromiso de fidelidad y lealtad a la organización y de esfuerzo por el logro de sus objetivos, en un ambiente de confianza mutua. La premisa del contrato psicológico

es pues la estabilidad temporal, condición psicológica para la asunción de compromisos recíprocos a largo plazo.

El incumplimiento de este contrato por una de las partes quiebra la confianza que lo mantiene vivo, genera sentimiento de injusticia en el polo agraviado y puede dar lugar a las más diversas reacciones por quien se siente ultrajado (Robinson & Rousseau, 1994), que pueden llegar adoptar las más diversas formas, como la inhibición del personal en circunstancias de emergencia para la empresa (por ejemplo, cuando un desastre natural pone en peligro instalaciones, maquinaria o información importantes para la organización) o incluso la conducta antisocial. A ese respecto, por ejemplo, Muchinski (2000) se hace eco de los cientos de miles de incidentes violentos que se vienen registrando en los últimos lustros en el mundo laboral estadounidense. Según informes que cita del Ministerio de Justicia del país, en USA resulta ya habitual el recuento de un millar de asesinatos anuales en el lugar de trabajo.

Una manifestación menos estridente, pero también potencialmente letal para los intereses empresariales, la constituye la proliferación de *best-sellers* en los que se ataca frontalmente el núcleo de la moral organizacional. Un ejemplo de esta serie lo constituye el panfleto de Corinne Maier (2004) *Buenos días, pereza*. Si ya hace más de un siglo Paul Lafargue proclamaba –para escándalo de su suegro Karl Marx- *El Derecho a la Pereza* como contrapeso a la reivindicación social y revolucionaria del “Derecho al Trabajo”, esta empleada desencantada contrapone al espíritu neomanagerial su incitación a matar el tiempo laboral como modo de *devolverle* a la organización lo *poco* que ésta aporta al personal. “*Si trabajando no tienes nada que ganar, tampoco tienes gran cosa que perder si no das golpe*”. Con una actitud que califica de “inmoral” y “cínica”-según ella, ya nadie se cree de verdad la retórica sobre “la gran empresa”, de la que la gente sólo espera el cobro de fin de mes-, esta trabajadora “poco modélica” invita a aprovechar cualquier ocasión propicia usando la “*pasividad para fastidiar a la empresa sin correr ningún riesgo*”.

En el contexto de los cambios actuales en el entorno organizacional, algunos de estos factores subyacentes al rendimiento laboral están pasando por un significativo proceso metamórfico que plantea nuevos desafíos a la PTO.

### **2.2.2 Análisis de puestos y gestión de competencias**

En el entorno laboral fordista, el puesto es una categoría clave de la clásica *división técnica del trabajo*. En este marco, un *puesto de trabajo* consiste en un conjunto estable de tareas a desarrollar normalmente por una persona empleada en el ejercicio de su función profesional. El modelo tradicional concibe un solo puesto por persona y una sola persona por puesto, obviamente en la misma organización y de modo indefinido. Hasta fines del siglo XX, ésta ha sido la norma estadística y también la norma social implícita en las sociedades económicamente desarrolladas de Occidente.

El *análisis de puestos de trabajo* (APT) convencional proporciona un mapa conceptual de las características, condiciones, contenidos y requisitos de un puesto. Con ello, define implícitamente el perfil profesional de la persona que debe desempeñar las tareas que conlleva este determinado “lugar de trabajo”. La modalidad más conocida de APT es el análisis funcional del puesto de trabajo (*Functional Job Analysis*), que consiste en un inventario sistemático, documentado y detallado de las cualidades personales y profesionales exigidas para el desarrollo laboral de unas determinadas tareas, en el marco concreto de las condiciones materiales, técnicas e instrumentales que conlleva el puesto.

Habitualmente, el APT ha sido utilizado para la planificación, reclutamiento, selección, formación, desarrollo, evaluación, retribución y promoción de los *recursos humanos* (Gama, 1992; Pereda & Berrocal, 1993; Fuertes, 1994; Fernández Ríos, 1995; Hontangas & Peiró 1996).

Esta perspectiva ha venido induciendo pues a pensar básicamente las características de la persona en función de las tareas diseñadas en el protocolo descriptivo de un puesto. Pero, en los últimos lustros, en el contexto del proceso de cambio profundo y acelerado del mundo laboral en general y más específicamente del nuevo diseño organizacional basado en la flexibilidad funcional y la reingeniería de procesos, los *puestos* tienden a transformarse en *funciones* dentro de *proyectos*, que a menudo son tan perecederos como los contratos (laborales o comerciales) de quienes los desarrollan, aplican y finalizan.

Por ello, el APT va perdiendo parte de su utilidad teórico-práctica y cediendo protagonismo a otros tópicos –como el de *competencias*–, que ya no remiten a las cualidades requeridas por tareas estereotipadas, sino para el afrontamiento de procesos fluidos, cambiantes y flexibles.

En este nuevo entorno, el personal más *empleable* (con mayor probabilidad de encontrar o de conservar un empleo) ya no es el especialista en el desempeño de tareas requeridas por un puesto fordista, sino el capacitado para desarrollar competencias exigibles en el marco de organizaciones flexibles.

Desde sus orígenes, la PTO se ha venido ocupando de fenómenos y procesos psicológicos implicados en la práctica laboral, especialmente equipada con una caja de herramientas en las que caben las de la psicología diferencial, de la psicometría y de la evaluación psicológica. En los últimos años, el constructo *competencias* se ha constituido en uno de los ejes centrales tanto de la investigación disciplinar como de la intervención profesional. En efecto con el análisis y la gestión de competencias, se trata de integrar en un solo constructo, por un lado, el estudio conjunto de variables como aptitudes, habilidades, actitudes, destrezas, valores, motivaciones, rasgos de personalidad, etc. y por otro, el tratamiento de una serie de procesos que incluyen desde la selección y la formación hasta la evaluación y la promoción del personal (Alcover et al. 2004; Alles, 2002; Blas, 1999; Cooper & Jackson, 1997; Dalziel, Cubeiro & Fernández, 1996; Jiménez, 1997; Levy-Leboyer, 1996; Pereda & Berrocal, 1999. 2001; Spencer & Spencer, 1993; Sternberg & Grigorenko, 2003).

Por ello, la emergencia de las “competencias” no constituye la mera agregación de un simple ítem al cada día más amplio inventario temático, teórico, metodológico y técnico de la PTO, sino la reestructuración de una parte significativa y relevante de su agenda como disciplina y como profesión: el estudio de las personas trabajadoras y de la gestión de las mismas en contextos laborales.

Los orígenes de este tema estrella se remontan a la puesta en cuestión, hace unas décadas, de la utilidad práctica de la aplicación de tests de inteligencia y de aptitudes mentales generales en tareas de selección de personal. McClelland (1973) marca un hito al respecto al proponer abiertamente “*testing competence rather than intelligence*”. Pero, a la larga, el enfoque de competencias ha acabado absorbiendo también otros tópicos, como personalidad, motivación, creencias, habilidades sociales, etc.

Por *competencia* profesional se entiende un repertorio integrado de saberes generales (saber, saber hacer, saber estar, saber relacionarse, saber ser, etc.), de conocimientos específicos relacionados con un ámbito particular de actividad laboral y de aptitudes y recursos psicosociales que capacitan para un desempeño profesional exitoso, eficaz y excelente, en un contexto organizacional dado y que constituyen la base de la empleabilidad de una persona.

La gestión de competencias distingue diversos planos, como el de las *genéricas* (polivalencia, flexibilidad, autonomía, autocontrol, iniciativa, creatividad, etc.), relacionadas con los objetivos y estrategias de la organización, y el de las *específicas* o *técnicas*, que son las requeridas por las características de cada unidad funcional (habilidades sociales en el área de “atención al cliente”, capacidad de mando en personas responsables de supervisión, etc.).

Como ejemplo de uno de los ámbitos de competencias emergente, puede citarse el del *trabajo emocional* (*Emotion Work*), que remite a la capacidad requerida a la persona trabajadora para expresar las emociones adecuadas a cada situación, cosa que exige un amplio despliegue de habilidades sociales, inteligencia de situaciones, autocontrol, empatía, etc. Por ejemplo, según el tipo de servicio, el personal debe contagiar o contagiarse de emociones de la persona cliente o usuaria (es el caso de compartir la satisfacción por el éxito de una operación) o, por el contrario, debe compensar o contrapesar las emociones de aquélla (ante el pánico, transmitir calma y serenidad).

Entre las claves del éxito teórico y práctico de las “competencias” destacan las características de su formato de “objetividad”, “operacionalidad”, “validez”, etc. Sus principales campos de aplicación son los de la planificación, selección, formación y desarrollo, evaluación, remuneración y promoción de los llamados recursos humanos, así como el diseño de perfiles de titulación, de currícula profesionales y de evaluación de los mismos.

### 3 La dinámica del ambiente de trabajo

El escenario económico, social y tecnológico de la actividad laboral no ha dejado de evolucionar desde los mismos orígenes de la humanidad. Aquí vamos a centrar la atención en unos aspectos relevantes del panorama contemporáneo.

#### 3.1 Condiciones de trabajo y organización laboral

Por *condiciones de trabajo* se entiende el conjunto de circunstancias ecológicas, sociales, económicas, jurídicas, tecnológicas, etc. en el marco de las cuales se desarrolla la actividad laboral. Influyen sobre la experiencia de trabajo y sobre las relaciones laborales, sobre la vida cotidiana de las personas trabajadoras y sobre la dinámica organizacional, sobre la calidad de vida en el trabajo, sobre la motivación, la satisfacción y el rendimiento laborales y sobre la eficacia y la eficiencia de las mismas organizaciones.

Adoptando como referencia principal el esquema propuesto por Peiró & Prieto (1996), en un inventario de las condiciones de trabajo destacan las siguientes dimensiones e indicadores: contrato (indefinido/ temporal, jornada completa/parcial, etc.), salario, prestaciones sociales y sanitarias, ambiente físico (temperatura, humedad, iluminación, ruido, equipamiento, mobiliario, instrumentos, ergonomía, etc.), seguridad e higiene (calidad del aire, limpieza, riesgos de accidente o de contagio, etc.), duración de la actividad (jornadas, horarios, turnos, ritmos, descansos, vacaciones, intensidad, presión de calendario...), ambiente social (clima organizacional, estilo de dirección, de gestión de conflictos y de toma de decisiones, calidad de la comunicación y de las interacciones verticales y horizontales, cohesión grupal, apoyo mutuo, grado de conflictividad y de competición, de empatía, cordialidad y armonía, etc.) y características de la tarea (autonomía, responsabilidad, iniciativa, exigencia, variedad, interés, creatividad, control, complejidad, grado de ambigüedad, conflicto, sobrecarga o vaciedad de rol, etc.).

Una *Organización* laboral consiste en un colectivo de personas asociadas para trabajar conjuntamente de cara al logro de objetivos comunes. Constituye un sistema social complejo, estable, integrado, jerarquizado, con estructura de poder, división de roles, delimitación de competencias y definición de objetivos y de estrategias. Buena parte de la vida humana y de la actividad laboral se desarrolla en el marco de organizaciones.

La fábrica y la oficina encarnan dos modelos fundamentales de organización laboral moderna, la cual, a lo largo del último siglo, ha evolucionado considerablemente: si a principios del siglo XX, se caracteriza como un sistema cerrado, rígido, vertical, piramidal y dirigido con mano de hierro, un siglo después, adopta las formas de un organismo abierto, flexible, horizontal, reticular y autorregulado.

En el largo tránsito del taylorismo a la *empresa red*, los procesos de reclutamiento, selección, formación, desarrollo, evaluación y gestión del personal laboral en general han experimentado notables cambios formales, imputables no tanto a la evolución de una tecnología managerial autónoma cuanto a opciones estratégicas adoptadas por la dirección de cada organización. Bajo la superficie de estas transformaciones más o menos cosméticas, subsiste una línea de continuidad sustancial en cuanto a la consideración del trabajo como *mercancía*, de las personas trabajadoras como *recursos humanos* de la empresa y de las prioridades de la organización en función del *capital* más que del trabajo. Lo demás ( *calidad de vida laboral, desarrollo organizacional y de recursos humanos*, etc.) algo más que simples artificios retóricos, pero poco más que medios al servicio de fines organizacionales que los trascienden (como el de la cuenta de resultados ante la junta de accionistas).

### 3.2 Calidad de vida, salud y bienestar laborales

El trabajo constituye un importante factor de la calidad de vida y ésta es un referente clave de la experiencia laboral (González, Peiró & Bravo, 1996). Por *Calidad de vida laboral* se entiende el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo. Abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones de trabajo, y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones sobre la propia experiencia laboral.

En los últimos lustros han pasado a primer plano de la actualidad algunas cuestiones emergentes en el campo de la salud y de la calidad de vida laborales, especialmente vinculadas al campo de los denominados *factores de riesgo psicosocial*. Entre ellos destacan los relacionados con el *estrés* y el *burnout*.

Según el tercer informe quinquenal sobre las *Condiciones de Trabajo* en Europa (European Foundation, 2001b), el *estrés* y su apoteosis -el *burnout*- afecta una de cada cuatro personas trabajadoras europeas, debido fundamentalmente a la *intensificación del ritmo* y a la *flexibilización* de las condiciones de trabajo. Panoramas similares son descritos desde otros observatorios del mercado de trabajo (Golembiewski et al., 1996).

Para la psicología social del trabajo y de las organizaciones, la problemática del estrés laboral tiene relevancia teórica, porque condensa las complejas relaciones entre las condiciones de trabajo y la salud, y práctica, por su incidencia sobre la calidad de vida y también sobre la eficacia, la eficiencia, la viabilidad y la sostenibilidad de las organizaciones laborales.

Por *estrés* laboral se entiende la experiencia sostenida de una persona que afronta unas *demandas* de su ambiente laboral que le resultan o le parecen *excesivas*, atendiendo a los *recursos disponibles* para ella, que son o considera *insuficientes* para satisfacerlas.

El *Burn-out* es un estado persistente de desgaste físico y psicológico derivado del estrés laboral crónico (Maslach & Jackson, 1997; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Aparece como un síndrome complejo integrado por los siguientes componentes principales:

- *Agotamiento físico y emocional*, con los correspondientes síntomas de insensibilidad, abatimiento, apatía, estupor, dificultades de atención, memoria y concentración, lentitud y pasividad en la ejecución de tareas laborales ordinarias.
- *Sentimientos de malestar*, insatisfacción y alienación subyacentes a una consciencia de baja realización laboral asociada a percepciones de fracaso, incompetencia, ineficacia, inadecuación e inutilidad en el oficio y a conductas de distanciamiento social.
- *Tratamiento despersonalizado*, coherente con una actitud cínica ante el trabajo que incide sobre la calidad de la atención prestada a las personas usuarias del servicio profesional. Todo ello acompañado de conductas de distanciamiento o de retraimiento social y de expectativas negativas hacia la profesión, la organización, el ambiente sociolaboral e incluso hacia la propia persona, la vida y la sociedad.

El burnout es objeto de evaluación mediante la aplicación de técnicas diversas, que incluyen desde observaciones clínicas y entrevistas estructuradas hasta cuestionarios estandarizados, como el MBI (*Maslach Burnout Inventory*), de Maslach & Jackson (1997).

El impacto del *distrés* laboral y de su culminación en el *Burnout* se hace notar a nivel individual, en la cadena de trastornos fisiológicos, emocionales, conductuales, cognitivos y psicosociales que lo suelen acompañar. A nivel organizacional, se traduce en forma de descenso significativo de la productividad y rendimiento laborales, de disminución de la calidad de los productos y de los servicios, así como de la erosión de la excelencia organizacional y de la calidad de vida laboral (todo ello inducido por altas tasas de incumplimiento de tareas, de absentismo, retrasos, escaqueos, permisos y bajas por enfermedad, de abdicación de responsabilidades profesionales, de abandono de la organización, de accidentalidad laboral, de interacciones sociales negativas e insatisfactorias con clientes, usuarios, pacientes y profesionales, de crispación y conflictividad laborales, etc.).

Los efectos del estrés laboral y del burnout están mediatizados por una serie de variables moduladoras, entre las que destacan especialmente el apoyo social (formal e informal, objetivamente recibido o subjetivamente percibido, en sus múltiples facetas de ayuda física, económica, jurídica, teórica, técnica, emocional, informativa, orientativa, etc.), los recursos materiales disponibles (dinero, empleo, vivienda, etc.) y diversas características del perfil psicológico, laboral y profesional de cada persona.

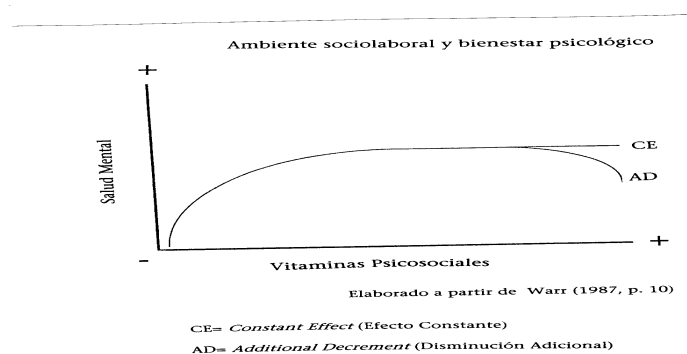
La prevención del *desgaste psicológico en el trabajo* puede ser desarrollada desde diversas ópticas. Como señalan Gil-Monte & Peiró (1997), la psicología clínica lo enfoca como un “estado” final al que ha accedido la persona que “ya está quemada” y ante la

que sólo cabe la reparación terapéutica. En contraste, la psicología social subraya la vertiente dinámica del “*proceso*” de la persona que “*está quemándose*”, sobre la que cabe una *intervención en crisis*. Además esta disciplina prioriza la *prevención primaria* de las personas o grupos que podrían llegar a quemarse.

### Un modelo “Ecológico” de *bienestar psicosocial*

Durante mucho tiempo, no ha resultado fácil para la psicología social del trabajo la integración de la paradójica evidencia empírica de que el empleo estresa y de que el desempleo estresa aún más. ¿Cómo explicar que causas de signo contrario produzcan el mismo efecto? Peter Warr (1987) da cuenta de estos “*datos*” desconcertantes con un modelo teórico sobre los determinantes socioambientales de la salud mental y el bienestar psicológico, concebidos como el efecto combinado de la interacción de cinco factores principales: bienestar afectivo, competencia, autonomía, aspiraciones y funcionamiento integrado.

Su modelo *vitamínico* sobre la influencia de la situación sociolaboral en la salud mental se inspira en el papel que desempeñan las vitaminas en la salud física de los organismos. Según él, el entorno sociolaboral funciona como una poderosa fuente de *vitaminas psicosociales*. La relación de las vitaminas con la salud se rige por un modelo *no lineal* en virtud del cual un déficit vitamínico tiene siempre repercusiones negativas y niveles vitamínicos óptimos se traducen en salud y bienestar; mientras que niveles excesivos de vitaminas pueden derivar o bien hacia la devolución de lo sobrante al ambiente (caso de las vitaminas C y E) o bien hacia la *intoxicación* del organismo por este excedente del que no puede liberarse (caso de las vitaminas A y D). Jugando con esta analogía y con las letras, el autor utiliza la abreviación *CE* para significar el *constant effect* (efecto constante) y la *AD* para referirse al *additional decrement* (disminución adicional), tal como se refleja en la figura siguiente:



**Figura 1. Ambiente laboral y bienestar psicológico**

Según Warr, el ambiente sociolaboral puede proporcionar hasta nueve *vitaminas* relacionadas con la salud mental y con el bienestar psicológico en general. Son las que figuran en la tabla siguiente:

Tipo	Categoría Vitamínica
CE	Dinero Seguridad física Posición socialmente valorada
AD	Oportunidades de control del entorno Ocasiones para el desarrollo de habilidades Finalidades generadas por el medio externo Variedad de alternativas Claridad ambiental Contextos para las relaciones interpersonales

**Tabla 2. Factores del bienestar psicosocial, según P.Warr (1987)**

La analogía vitamínica permite concebir el estrés en el empleo en términos de efectos tóxicos imputables a hipervitaminosis tipo AD y el estrés en el desempleo como resultado de hipovitaminosis psicosocial en todos los tipos vitamínicos contemplados (CE y AD). De paso, facilita la comprensión del porque, en todas las comparaciones, el desempleo aparece como una situación que conlleva mayores trastornos que el empleo.

Además aporta claves para comprender la existencia de *buenos* y *malos* empleos, de *buenos* y *malos* desempleos y también de *buenas* y *malas transiciones* del empleo al desempleo y viceversa.

#### 4 Metamorfosis laboral en el infocapitalismo flexible global

En la modernidad industrial, el empleo ha funcionado como una panacea social universal, el desempleo como una matriz de muchos males individuales y colectivos y el pleno empleo como la utopía que ha generado mayor consenso entre las ideologías. Durante el siglo XX, el trabajo asalariado ha llegado a colonizar buena parte de la vida de la gente, funcionando como base de la normalidad y de la moralidad cotidianas, como factor principal de integración en el mundo de lo humano y como motor del desarrollo histórico.

Los últimos decenios están marcados por la rápida transición del capitalismo industrial al capitalismo informacional, la cual no constituye un fenómeno simple ni homogéneo; sino un proceso complejo y heterogéneo, que no está dirigido por automatismos tecnológicos ni económicos, sino más bien por opciones estratégicas de carácter ideológico.

Buena parte del debate contemporáneo sobre esta transformación gira en torno a los vectores del cambio (TIC, globalización, reingeniería de procesos, etc) y a su impacto conjunto sobre la cantidad del empleo generado, sobre la calidad del disponible y sobre la dimensión psicosocial de la nueva experiencia del trabajo precario, del nuevo entorno organizacional flexible y de las nuevas relaciones laborales postfordistas.

Una de las categorías clave para el análisis de los efectos psicosociales de la transformación del trabajo y para la formulación de las cuestiones psicosociales emergentes en el nuevo contexto sociolaboral es el *subempleo*, subproducto de la crisis del orden social, político, cultural, psicológico y moral que había sido construido en función de las condiciones de trabajo, salariales y contractuales del fordismo.

##### 4.1 Trabajar en una organización flexible

El término *flexibilidad* aplicado al empleo o a la organización del trabajo es un eufemismo que remite a la capacidad de las palmeras tropicales de adaptar elásticamente su postura a la presión de los vientos huracanados, pudiendo recuperar su posición inicial al cambiar el ambiente. Suena a algo positivo, útil y confortable, como la agilidad y la libertad de movimiento. Todo lo contrario que la rigidez, la inercia y la rutina.

*Flexibilización*, como tendencia histórica, significa un proceso de transición desde un modelo de organización predominantemente rígido, cerrado, vertical, centralizado y burocratizado hacia otro donde dominan la elasticidad, la apertura, la horizontalidad, la descentralización y la agilidad.

En el ámbito organizacional, los vocablos asociados al campo semántico de la flexibilización son los de *reengineering*, *downsizing*, *lean production*, *offshoring*, *outsourcing*, etc. asociados a la práctica de “adelgazamiento” mediante la reducción de

plantilla, una estrategia que siempre suena mejor en la bolsa que en las sedes sindicales.

Mediante la flexibilización de plantilla, un trabajo que, en el régimen fordista, ha venido siendo desarrollado por personal fijo y en condiciones pactadas en convenios colectivos pasa a ser desempeñado por personal en circunstancias contractuales y laborales precarias.

La organización flexible constituye un nuevo marco para las relaciones laborales en tanto que sistema de vínculos (formales e informales) económicos, sociales, jurídicos y psicológicos establecidos entre la parte empleadora contratante y la empleada contratada.

A lo largo de la modernidad industrial, las relaciones capital-trabajo han adoptado distintas configuraciones: desde el modelo de la selva, característico de las primeras fases del capitalismo (donde el capital impone al trabajo la ley del más fuerte), hasta el pacto social keynesiano-fordista que, en una fase avanzada del capitalismo del siglo XX, genera una nueva era de relaciones cooperativas entre empleadores y empleados, basada en compromisos recíprocos generadores de beneficios para ambas partes.

El modelo de regulación social keynesiano-fordista –que ha llegado a tener diferentes grados de implantación, según entornos sociopolíticos, económicos y culturales- se estructura en torno a un contrato social entre capital, trabajo y estado (mercado, sociedad y política) basado en una serie de objetivos y estrategias compartidos, entre los que destacan los de crecimiento económico (suficiente y sostenido), pleno empleo, derechos laborales, libertad de mercado (dentro de las fronteras del estado-nación y regulada por un gobierno de la economía por la política) y la garantía por el Estado-Providencia de una serie de dispositivos de protección social (salud, educación, et.).

Este sistema de relaciones laborales, que parecía destinado a instituirse progresivamente a escala planetaria y de modo definitivo, duró poco más de una generación: desde fines de la segunda posguerra hasta mediados de los setenta. Desde entonces, se vienen dibujando diferentes modalidades de afrontamiento de la crisis generada por la irrupción en plan hegemónico del neoliberalismo económico, ideológico y político, que subordina (otra vez) la política a la economía, el estado al mercado y la moral empresarial a los intereses del capital.

Todo ello conduce a un implacable proceso de desmantelamiento del sistema de relaciones laborales keynesiano-fordista, tendencia reforzada por el sesgo neoliberal de la globalización económica y por una *flexibilización* organizacional reducida a mera adaptación del personal al conjunto de condiciones, imposiciones y restricciones exigidas por la dirección (Recio, 1997; Carnoy, 2000; European Foundation, 2001 a; Sennet, 2001).

No existe un modelo único de flexibilización (Hutchinson & Brewster, 1995), sino formas concretas que, según las circunstancias sociopolíticas, tienden o bien hacia el polo radicalmente neoliberal de la *flexilibertad* o bien hacia el de patente neosocialdemócrata de la *flexiguridad*. La tendencia básica común se caracteriza por

un declive de la perspectiva de relación contractual a largo plazo y por la consiguiente predominancia de transacciones a corto o medio plazos, según consta en los más diversos informes, como los que publica anualmente la OIT (*Oficina Internacional del Trabajo*) sobre las tendencias mundiales del empleo o en numerosas publicaciones recientes de la *European Foundation* sobre el impacto de las nuevas condiciones de trabajo.

La nueva relación capital-trabajo conduce a una *precarización del empleo*, tendiendo a sustituir progresivamente el contrato *laboral* por el meramente *comercial*. En este contexto, el personal *empleado por cuenta ajena* va cediendo protagonismo al *autoempleado* (que vende su trabajo temporalmente, por *obra o servicio*, a la misma organización que antes lo mantenía contratado), y sobre todo al *subempleado*, ya sea en régimen de *subcontrato* o de *contrato temporal*.

La pluralidad de relaciones laborales observable en la actualidad a escala global se manifiesta también a nivel micro dentro de las mismas organizaciones flexibles, estructuradas muchas de ellas según un modelo de círculos concéntricos.

El núcleo central de tales organizaciones está integrado por trabajadores dotados de competencias clave que confieren un alto valor añadido a su trabajo. Gozan de buenas condiciones salariales y contractuales, de acuerdo con un modelo semitradicional. Son *recursos humanos* sometidos a la norma de la “flexibilidad funcional”.

En los círculos intermedios, figura el personal sometido básicamente a los imperativos de las modalidades *numérica y temporal* de flexibilidad, mediante las cuales la organización ajusta la cantidad de personal y de tiempo de trabajo a los imperativos coyunturales de la demanda de productos o servicios.

Las formas más extremas de precarización contractual aparecen en los círculos periféricos: contratos “temporales”, “mercantiles”, “a tiempo parcial”, “subcontratos”, etc., mediante los cuales la *dirección* puede afrontar con garantías de “éxito” las oscilaciones del entorno corriendo el mínimo riesgo, puesto que la mayor parte del mismo ha sido transferido al “*trabajo flexibilizado*”.

#### **4.2 El subempleo en la sociedad del riesgo laboral**

A lo largo del siglo XX, en pleno apogeo de la modernidad industrial, en los países capitalistas democráticos y socialmente avanzados, el progreso es sinónimo de mejora de las condiciones de vida del salariado. Esta tendencia culmina en la fase keynesiano-fordista del capitalismo, en la cual el trabajo asalariado a escala masiva -el pleno empleo- constituye el fundamento del orden social y el soporte básico de la calidad de vida.

Pero, como indica Beck (1999), la “segunda modernidad” conlleva la “*sociedad del riesgo*”, un escenario de proyectos individuales y colectivos en un trasfondo de incertidumbres e inseguridades muy difícil de manejar en la teoría y en la práctica: “Cuanto más relaciones laborales se *desregularizan y flexibilizan*, más rápidamente se transforma la sociedad laboral en una sociedad de riesgo” (pág. 11). En su análisis

sobre “*la precariedad del trabajo en la era de la globalización*”, este sociólogo concluye que “la consecuencia involuntaria de la utopía neoliberal del libre mercado es la brasileñización de Occidente”.

*Brasileñización* es el nombre que da a la *precarización del trabajo*; esto es, a la informalización del mismo trabajo como modelo general de referencia para el desarrollo europeo y norteamericano. Se trata, según él, de una tendencia a la involución histórica caracterizada como la vuelta del revés del viejo ideal “europeo” de sociedad del trabajo y del bienestar, basada en un pleno empleo estable, como fundamento del progreso económico, social y político.

Según Agulló (2001), la precariedad laboral se caracteriza por la discontinuidad del empleo y la desprotección de la persona trabajadora, así como por las deficientes condiciones, la baja remuneración y la pésima calidad del trabajo. Por su parte, Alonso (1999), Tezanos (1999) y Moreno (2000) asocian *precariedad laboral* a *déficit de ciudadanía social*. Castells (2000) y Carnoy (2000), al igual que el informe monográfico del New York Times (1996), subrayan que la precarización no sólo afecta a la mano de obra menos cualificada y peor remunerada, sino que se extiende también hasta el personal altamente cualificado y bien remunerado.

La transición al nuevo entorno sociolaboral conlleva un cambio de perfil del “sujeto” trabajador: en la modernidad industrial, está encarnado por el *proletario*, o trabajador asalariado que vende su fuerza laboral como *empleado* a cambio de un contrato laboral estable, un salario y unas condiciones laborales negociados colectivamente; mientras que la figura emergente en la organización flexible es la del *precario*, que suele “disfrutar” de un *subempleo* inestable y para quien la “explotación laboral” puede llegar a constituir un lujo ocasional.

Por *subempleo* se entiende la situación de la persona que desempeña una función laboral de nivel inferior al de su categoría profesional socialmente reconocida y/o bien en un régimen de dedicación (media jornada, contrato temporal, etc.) de menor duración que la deseada, y/o bajo unas condiciones contractuales de menor calidad que la que caracteriza la norma socialmente establecida, y/o a cambio de un salario inferior a la calidad de su trabajo y al que podría percibir en circunstancias normales del mercado laboral.

Desde hace ya tiempo, Mingione (1991) viene insistiendo en que el “*empleo*” fordista abarca sólo un ámbito limitado del complejo panorama laboral contemporáneo, que debe ser redefinido atendiendo a múltiples ejes de coordenadas: legal-ilegal, formal-informal, público-privado y monetario-no monetario. El *subempleo* es el ámbito de lo laboralmente informal, irregular, más o menos legal y monetariamente remunerado, de lo precario, discontinuo, inestable y perecedero, de la transición permanente del empleo temporal, a tiempo parcial, *justo a tiempo*, por “obra o servicio”, de “usar y tirar” (empleo *kleenex*), etc., al desempleo puro y duro. Es el trabajo escoria desarrollado por personal desechable del que se subutiliza, subaprovecha, subvalora y subremunera las habilidades profesionales, el *empleo basura* (*junk job*) al que, según la

lógica mercantil, corresponde un subsalario, un subcontrato y un subtrato organizacional.

El subempleo pone al descubierto el desfase creciente entre un orden económico regido por las leyes del mercado y un orden político basado en un *derecho del trabajo* superado por los acontecimientos. Como apunta Bilbao (1999), el empleo precario es “inseguridad del trabajo” en un marco de “seguridad de la economía”. Aparece como una reminiscencia del protocapitalismo salvaje propiciado por el liberalismo clásico, pero ya constituye una institución fundamental del nuevo capitalismo de patente neoliberal.

Tanto en su aspecto cuantitativo (altas tasas de incidencia y de prevalencia) como en el cualitativo (se expande y se contagia por todos los niveles y sectores sociolaborales) encarna la nueva realidad del trabajo, un fenómeno que invade, coloniza y contamina todo el sistema, modificando la naturaleza, las funciones y los significados del “empleo” y del “desempleo”.

Si el *proletariado* estaba integrado básicamente por hombres con cargas familiares que no disponían de otra riqueza que su *prole* (aparte de la musculatura que ponían al servicio del capital), el *precariado* está compuesto por personas de todo género que se encuentran tan desvalidas ante el *mercado laboral* que casi no les cabe otra opción razonable que la de *precar* (elevar plegarias al cielo).

Con la irrupción del desempleo crónico y del subempleo agudo, de la mano del nuevo capitalismo, ha estallado la *crisis de la sociedad salarial* (Gorz, 1997), que plantea, a su vez, *la nueva cuestión social* (Castel, 1995). Si en la sociedad del empleo masivo la cuestión social radicaba en la indignidad de la condición salarial, en la del subempleo emergente esta cuestión se plantea en términos de marginalidad y de exclusión del mismo estatus salarial.

Está en crisis un cosmos sociolaboral vertebrado en torno a la panacea del trabajo asalariado como vía de inclusión, cohesión e integración social, política, cultural y económica y condición indispensable de la calidad de vida y el bienestar psicológico. La crisis del empleo viene acompañada de una polarización laboral; esto es, del desarrollo, por un lado, de una élite superempleada y, por otro, de una masa subempleada. Castells (2001) distingue el “*trabajo autoprogramable*” de los “*productores informacionales*” -altamente educados y productivos, imprescindibles *desarrollados* y mimados por la organización- del “*trabajo genérico prescindible*” de los “*terminales humanos*”, fácilmente reemplazables por máquinas o por otras personas de cualquier lugar y condición del mundo, recambiables y prescindibles, que reciben un trato empresarial no muy distante del característico del taylorismo (basado en remuneración, disciplina y control). Carnoy (2000), por su parte, observa, en los USA, una brecha creciente entre el salario del personal superempleado y el del subempleado.

## **Efectos Psicosociales de la flexibilización**

La práctica laboral en el nuevo entorno flexible repercute sobre el bienestar social y psicológico. Por el lado positivo, aporta ciertas ventajas asociadas al desarrollo de los medios materiales y tecnológicos en un mundo globalizado, que pueden hacer más confortable, atractivo, satisfactorio y desafiante el ambiente de trabajo, al tiempo que brindan oportunidades para el aprendizaje, el crecimiento y la autorrealización laboral.

Por el negativo, la cascada de efectos colaterales del capitalismo flexible hace del subempleo un nuevo problema de salud pública y una nueva fuente de vulnerabilidad social. La dimensión macrosocial de la "flexiprecariedad" incluye, entre otros aspectos, la degradación del estatus salarial, la dualización sociolaboral por el progresivo abismo entre superempleo y subempleo, la desregulación del mercado laboral, la desactivación del poder sindical y la individualización de las relaciones laborales, transformadas en relaciones *comerciales*, la minimización del campo de aplicación del Derecho del Trabajo y la sobreexplotación de mano de obra precaria

En la dimensión organizacional del fenómeno, destaca el desplazamiento del riesgo desde el capital hacia el trabajo, la concentración del riesgo en el personal desechable, periférico, satélite, subempleado, la reducción de la calidad de productos y servicios y el deterioro del clima laboral en organizaciones laboralmente precarizadas, el aumento de la tasa de accidentalidad laboral en personal subcontratado, la vulnerabilidad psicológica y social de personas y familias en precariedad laboral.

En cuanto al impacto psicosocial de la flexiprecariedad, resultan destacables la sobreexplotación del personal subempleado, inducido a trabajar más tiempo, por menos salario, la desactivación del *contrato psicológico*, la densificación e intensificación del trabajo, la exclusión social de personal *inempleable*, la superprecarización del personal tradicionalmente precario (*sin papeles*, de baja cualificación, etc.), el aumento de la tasa de accidentalidad laboral en el trabajo *subcontratado*, el deterioro de la *identidad profesional*, la ruptura de la espiral virtuosa buen curriculum - buen empleo - buena empresa - buena *carrera laboral*, la disminución de la calidad de vida en el trabajo y la permanente amenaza por el fantasma del despido laboral (por *flexibilización numérica*), que puede producirse en tiempos de expansión, en empresas con alta tasa de beneficios y afectar al personal más competente y comprometido, eficaz y eficiente, fiel y disciplinado de la plantilla.

La ruptura de viejos esquemas lineales que permitían planes de carrera y de vida, así como la permanente exposición a un contexto de incertidumbre e inseguridad, generan perplejidad y desconcierto en el mundo del trabajo, dando lugar a la emergencia de "identidades fragmentadas" en los empleados flexibles (Mingione, 1991), a la conciencia de "muertos vivientes" entre los exempleados inempleables (New York Times, 1996) y a la experiencia de "corrosión del carácter" en los mismos empleados exitosos del nuevo capitalismo (Sennet, 1998).

Todo ello indica, en resumen, que algo está empeorando en las condiciones de trabajo, en las relaciones laborales y en la calidad de vida del personal trabajador. Y que, al contrario que la mayoría de las palmeras tropicales, que disponen de una *flexibilidad*

natural que las capacita para afrontar exitosamente la mayoría de los azotes climatológicos de su entorno, muchas de las personas trabajadoras “precarias” corren un alto riesgo psicosocial de quebrarse (perdiendo su capacidad de recuperación) ante las sucesivas embestidas de la flexibilización organizacional.

## 5. Balance y agenda disciplinar y profesional

En la *civilización del trabajo* -llave de vuelta de la modernidad industrial, que culmina en la fase keynesiano-fordista del capitalismo-, el empleo desempeña importantes funciones no sólo en el plano económico, sino también en el político, en el sociocultural y en el psicológico. Especialmente durante el siglo XX, en buena parte del mundo, el trabajo asalariado ocupa el centro de la vida de las personas y de los pueblos, constituyéndose en fundamento del orden social, base de la moralidad cotidiana, factor de integración del mundo de lo humano y motor del desarrollo histórico. En este contexto, la experiencia y las relaciones laborales se desarrollan en el marco de la *sociedad salarial*, que instituye el pleno empleo como una utopía social al alcance de la mano y la estabilidad laboral como la clave de la calidad de vida y el desempleo como la fuente de toda suerte de problemas sociales.

En los últimos lustros, el trabajo asalariado deja de funcionar como medio universalmente viable de inserción social de las personas y, por tanto, como garantía de integración de las sociedades. Con el capitalismo flexible, informacional y global, el empleo experimenta una doble crisis: en su vertiente cuantitativa, la insuficiencia estructural de puestos de trabajo conlleva *desempleo* masivo, mientras que, por otra parte, el *subempleo* y la precarización de la vida laboral en general plantean la cuestión de la calidad del empleo disponible. La relevancia de estas dos cuestiones casi relega a un segundo plano la tradicional y permanente discusión sobre la redistribución social de los beneficios del trabajo y, en último término, sobre la *explotación* del trabajo por el capital.

Desde hace tiempo, casi nadie (ni dentro ni fuera de la PST) discute la relevancia social y psicológica del desempleo. Sin embargo, la valoración teórica y social del impacto del subempleo suscita menos consenso.

En el umbral de un nuevo milenio laboral, la disciplina y la profesión deben afrontar más decididamente un múltiple desafío:

- Estudiar hasta qué punto el *subempleo*, instaurado como nueva norma estadística y social por el capitalismo de siempre, cumple las arcaicas *funciones* que Marie Jahoda (1982) atribuyó, hace sólo unas décadas, al *empleo* fordista,
- Evaluar, siguiendo el modelo de Peter Warr (1987), los efectos *vitamínicos* psicosociales del subempleo,
- Analizar las implicaciones psicosociales de las dificultades que la inestabilidad temporal del (sub)empleo plantea, según Richard Sennet (1998), a cada sujeto

- Desarrollar una psicología social de la experiencia laboral en la *sociedad del riesgo*, que Ulrich Beck (1998) caracteriza en términos de “certidumbre de la incertidumbre” y de “seguridad de la inseguridad”, de “funambulismo” social, o vida vacilante sobre la cuerda floja de la imprevisibilidad y la incontrolabilidad.
- Discutir, con Manuel Castells (2000) si el subempleo emergente es un imperativo del *principio de la realidad* tecnoeconómica y del desarrollo social o bien lo es sólo de la concreta realidad impuesta por opciones estratégicas de ultracapitalismo neoliberal .

## Referencias bibliográficas

- Agulló, E. & Ovejero, A (Coords.) (2001). *Trabajo, individuo y sociedad*. Madrid: Pirámide.
- Agulló, E. (2001). Entre la precariedad laboral y la exclusión social: los otros trabajos, los otros trabajadores. (Págs. 95-144). In E. Agulló, E. & A. Ovejero (coords.). (2001). *Trabajo, individuo y sociedad*. Madrid. Pirámide.
- Alcover, C.M. (2002). *El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Aljibe.
- Alcover, C.M. Martínez, D. Rodríguez, F. & Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Algera, J. A. (1998). Task characteristics. En P. J. D. Drenth, H. Thierry y Ch. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*, (2ª ed.) Vol. 3: *Personnel Psychology* (pp. 123-139). Hove: Psychology Press.
- Alonso, L. E. (1999). *Trabajo y ciudadanía. Estudios sobre la crisis de la sociedad salarial*. Madrid: Trotta - Fundación 1º de Mayo.
- Alvaro, J.L. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI.
- Alles, M. (2002). *Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Anderson, N. Ones, D. S. Sinangil, H. K & Viswesvaran, C. (eds.), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. London: Sage.
- Beck, U. (1992). *La Sociedad del Riesgo: hacia una nueva Modernidad*. Barcelona: Paidós. 1998.
- Beck, U. (1999). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.
- Beck, U. (2002). *La Sociedad del Riesgo Global*. Madrid: Siglo XXI.
- Bilbao, A. (1999b). *El empleo precario. Seguridad de la economía e inseguridad del trabajo*. Madrid: Catarata.
- Blanch, J.M. (1986). *Desempleo juvenil y salud psicosocial*. Bellaterra. UAB.
- Blanch, J.M. (1990). *Del viejo al nuevo paro. Un análisis psicológico y social*. Barcelona: PPU.
- Blanch, J. M<sup>a</sup>. (1996). Psicología Social del Trabajo. En Álvaro, J.L., Garrido, A. y Torregrosa, J. R. (coords.), *Psicología Social Aplicada* (pp. 85-119). Madrid: McGraw-Hill.
- Blanch, J.M.(2001). "Empleo y desempleo. ¿viejos conceptos en nuevos contextos?". In E.Agulló & A.Ovejero (coords.). . (págs. 27-48). *Trabajo, individuo y sociedad*. Madrid: Pirámide.
- Blanch, J.M. (2003a) Trabajar en la modernidad industrial. In J. M. Blanch (coord). *Teoría de las Relaciones Laborales. Fundamentos* . (págs. 13-148). Barcelona: Editorial UOC.
- Blanch, J.M. (2003b). Trabajar en la sociedad informacional. In J. M. Blanch (coord). *Teoría de las Relaciones Laborales. Desafíos* (págs. 11-197). Barcelona: Editorial UOC.
- Blas, F. de A. (1999). ¿De quién se predicán las competencias profesionales? Una invitación a su investigación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15, 407-418.
- Borman, W. C. Ilgen, D. R & Klimoski, R. J. (eds) (2003). *Handbook of Psychology. Vol. 12: Industrial and Organizational Psychology*. New York: Wiley & Sons.

- Buendía, J. (1987). *Autoestima, depresión y paro laboral*. Valencia: Nau.
- Carnoy, M. (2000). *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid: Alianza Editorial. 2001.
- Cartier, M.(1984). *Le Travail et ses Représentations*. Paris: Archives Contemporaines.
- Castel, R.(1995). *Las metamorfosis de la cuestión social.: una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós. 1997.
- Castells, M.(2000). *La Era de la Información. Vol.1 La Sociedad Red*. Madrid: Alianza. (2ª ed. Rev.)
- Castells, M.(2001). *La Era de la Información. Vol.3 Fin de milenio*. Madrid: Alianza. (3ª ed.).
- Castillo, J.J. & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo*. Madrid: CIS.
- Chmiel, N. (2000). (ed.). *Introduction to Work and Organizational Psychology. A European Perspective*. Oxford: Blackwell.
- Cooper, C. L. & Locke, E. (eds.) (2000). *Industrial and Organizational Psychology: Linking Theory and Practice*. Oxford: Blackwell.
- Cooper, C. L. & Robertson, I. T. (eds.) (2004). *International Review of Industrial and Organizational Psychology, Vol.19*. Chichester: Wiley & Sons.
- Dalziel, M. M. Cubeiro, J. C. & Fernández, G. (coords.). (1996). *Las Competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Deusto.
- Doyle, C. E. (2003). *Work and Organizational Psychology*. Hove: Psychology Press.
- Drenth, P. J. D., Thierry, H. & de Wolff, C. J. (eds.) (1998). *Handbook of Work and Organizational Psychology*. (4 vols). Hove: Psychology Press.
- Drucker, P. (1997). Introducción: hacia la nueva organización. In F. Hesselbein, M. Goldsmith & R. Dunnette, M. D. (ed.) (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Dunnette, M. D. & Hough, L. H. (eds.) (1991). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (4 vols.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Erez, M., Kleinbeck, U. & H. Thierry (eds.) (2001). *Work Motivation in the Context of a Globalizing Economy*. Mahwah: Erlbaum.
- European Foundation (1999). *Precarious employment and health related outcomes in the European Union*. Luxembourg: OPOCE.
- European Foundation (2001a). *Flexibility and working conditions: A qualitative and comparative study in seven EU Member States*. Luxembourg: OPOCE.
- European Foundation (2001b). *Diez años de Condiciones de Trabajo en la Unión Europea* (Paoli, P. & Merllié, D. Reds.) Luxembourg: OPOCE.
- Fernández Ríos, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fuertes, F. (1994). Análisis de puestos: fundamentos y técnicas. In J. M. Peiró & J. Ramos (dirs.). *Intervención psicosocial en las organizaciones* (pp. 115-164). Barcelona: PPU.
- Gama, E. (1992). *Bases para el análisis de puestos*. México: El Manual Moderno.
- Gamst, F. C. (1995). (ed.). *Meanings of Work. Considerations for the Twenty-First Century*. Albany: State University of New York Press.
- Garrido, A.(1996). "Psicología social del desempleo" (págs. 121-154). In J.L. Alvaro; A. Garrido & J.R.Torregrosa (Coords.) *Psicología Social Aplicada*. Madrid: McGraw Hill.

- Garrido, A. (coord.) (2004). *Sociopsicología del Trabajo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J.M.(1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Golembiewski, R.T.; Boudreau, R.A.; Munzenrider, R.F. & Luo,H.(1996). *Global Burnout: A worldwide Pandemic explored by the Phase Model*. Greenwich, Conn.: Jai Press.
- González, L. & De Elena, J. (1999). Medida de la implicación en el trabajo: propiedades psicométricas y estructura factorial del cuestionario «Job Involvement». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15, 23-4.
- González, P., Peiró, J. M. & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. In J. M. Peiró & F. Prieto (eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. 2: Aspectos Psicosociales del Trabajo* (pp. 161- 186). Madrid: Síntesis.
- Gorz, A. (1997). *Misérias del presente, riqueza de lo posible*. Buenos Aires: Paidós. 1998.
- Gracia, F., Pinazo, D. & Carrero, V. (2001). Implicación, Compromiso y Centralidad con el Trabajo: ¿es o no el mismo concepto? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 17, 109-121.
- Guest, D. (2004). The psychology of employment relationship: An analysis based on the psychological contract. *Applied Psychology: An International Review*. 53, 541-555.
- Guest, D. & Conway, N. (1997). *Employee motivation and the psychological contract*. London: CIPD.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). Development of the job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 259-286.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading: Addison-Wesley.
- Hontangas, P. M. & Peiró, J. M. (1996). Tareas, puestos, roles y ocupaciones. In J. M. Peiró & F. Prieto, (eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto* (pp. 169- 214). Madrid: Síntesis.
- Hutchinson, S. & Brewster, C. (1995). *Flexibilidad en el trabajo. Estrategias y prácticas en Europa. Cómo organizar el trabajo en forma flexible*. Barcelona: Gestión 2000.
- Jahoda, M. (1982). *Empleo y Desempleo: un análisis socio-psicológico*. Madrid. Morata. 1987.
- Jiménez, A. (1997). La gestión por competencias: una nueva manera de gestionar la organización y las personas en un nuevo paradigma. In M. Ordóñez (Coord.), *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos* (pp. 347-364). Barcelona: Gestión 2000.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Kelvin, P. & Jarrett, J. (1985). *The social psychological effects of unemployment*. London: Academic Press.
- Latham, G. P. y Locke, E. A. (1991). Self-regulation through goal setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 212-247.
- Lévy-Leboyer, C. (1996). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Gestión 2000. 1997.
- Lévy-Leboyer, C. (1998). *La motivación en la empresa*. Barcelona: Gestión 2000. 2003.
- Locke, E. A. (2000). Motivation, cognition, and action: An analysis of studies of task goals and knowledge. *Applied Psychology: An International Review*, 49, 408-429.
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

- Maier, C. (2004). *Buenos días, pereza*. Barcelona: Península.
- Marx, K. (1867). *El Capital*. Barcelona:Grijalbo. 1974.
- Maslach, C.(1982). *Burnout: The cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1997). *MBI. Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés asistencial*. Madrid: TEA.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B & Leiter, M.P.(2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Miguélez, F. & Prieto, C.(1999). *Las relaciones de empleo*. Madrid: Siglo XXI.
- Mingione, E.(1991). *Las sociedades fragmentadas. Una sociología de la vida económica más allá del paradigma del mercado*. Madrid: MTSS. 1993.
- Mitchell, T. R. & Daniels, D. (2003). Motivation. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, R. J. Klimoski & M. U. George (eds.). *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology, Vol. 12* (pp. 225-254). New York: Wiley & Sons.
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psicología Aplicada al Trabajo: una Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Madrid: Paraninfo, 2001.
- MOW. International Research Group. (1987). *The meaning of working*. London: Academic Press.
- MOW. International Research Group.(1991). The meaning of work. *European Work and Organisation Psychologist*. I (2/3) (número monográfico).
- Moreno, L. (2000). *Ciudadanos precarios. La «última red» de protección social*. Barcelona: Ariel.
- New York Times (1996). *The Downsizing of America*. New York. Times Books – Random House.
- O'Brien, G.E. (1986). *Psychology of work and unemployment*. New York: Wiley.
- O'Brien, G.E. (1987). *Working and not working: The psychology of employment, underemployment and unemployment*. Chichester: Wiley.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Pahl, R.E. (ed) (1988). *On work. Historical comparative and theoretical approaches*. London: Basil Blackwell.
- Peiró, J.M. & Munduate, L. (1995). La Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en Europa. *Papeles del Colegio* 61, 33-47.
- Peiró, J.M.& Prieto, F. (eds.).(1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*.(2 vols.). Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M. (1990). *Organizaciones: Nuevas perspectivas psicossociológicas*. Barcelona: PPU.
- Peiró, J. M., Prieto, F. & Roe, R. A. (1996a). La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante. In J. M<sup>a</sup>. Peiró & F. Prieto (eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto* (pp. 15-36). Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M., Prieto, F. & Roe, R. A. (1996b). El trabajo como fenómeno psicossocial. In J. M. Peiró & F. Prieto (eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. II: Aspectos psicossociales del trabajo* (pp. 15-33). Madrid: Síntesis.
- Pereda, S. & Berrocal, F. (1993). *Valoración de puestos de trabajo*. Madrid: Eudema.

- Pereda, S. & Berrocal, F. (1999). *Gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pereda, S. & Berrocal, F. (2001). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pinder, C. C. (1998). *Work Motivation in Organizational Behavior*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Prieto, C. (ed.) (1999). *La crisis del empleo en Europa*. Valencia: Germania.
- Quijano, S. D. & Navarro, J. (1998). Un modelo integrado de motivación en el trabajo: conceptualización y medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14, 193-216
- Recio, A. (1997). *Trabajo, personas, mercados*. Barcelona: Icaria.
- Robinson, S.L. & Rousseau, D.M. (1994). Violating the psychological contract : not the exception, but the norm. *Journal of Organizational Behavior*. 15, 245-259.
- Rodríguez, A. (Coord.). (2003). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide
- Rodríguez, A. (Coord.). (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Roe, R. A., Coetsier, P., Lévy-Leboyer, C., Peiró, J. M. & Wilpert, B. (1994). The teaching of Work and Organizational Psychology in Europe : Towards of a Reference Model. *European Work and Organizational Psychologist*, 4, 355-365.
- Rogelberg, S. G., (ed.). *Handbook of Research Methods in Industrial and Organizational Psychology*. Malden: Blackwell.
- Ros, M. & Gouveia, V. V. (2001) (Coords.) *Psicología Social de los valores humanos. Desarrollos teóricos, metodológicos y aplicados*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ros, M., Schwartz, S. H. & Surkiss, S. (1999). Basic individual values, work values, and the meaning of work. *Applied Psychology: An International Review*, 48, 49-71.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contracts in Organizations: Understanding written and unwritten contracts*. Thousand Oaks: Sage.
- Rousseau, D.M. & Schalk, R. (eds). (2000). *Psychological Contracts in employment. Cross-cultural perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Salanova, M., Gracia, F. & Peiró, J. M. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. In J. M. Peiró & F. Prieto (coords.). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. II.: Aspectos psicosociales del trabajo* (pp. 35-63). Madrid: Síntesis.
- Salanova, M., Peiró, J. M. & Prieto, F. (1993). El significado del trabajo: una revisión de la literatura. In J. M. Peiró et al. (dirs.). *Los jóvenes ante el primer empleo. El significado del trabajo y su medida* (pp. 21-40). Valencia: Nau Llibres.
- Schwartz, S. H. (2001). ¿Existen aspectos universales en la estructura y contenido de los valores humanos? In M. Ros & V. V. Gouveia (Coords.). *Psicología Social de los valores humanos. Desarrollos teóricos, metodológicos y aplicados* (pp. 53-77). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Schwartz, S. H. (1999). A theory of cultural values and some implications for work. *Applied Psychology: An International Review*, 48, 23-47.
- Sennet, R. (1998). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama. 2000.

- Sennet, R.(2001). La flexibilidad: aparato ideológico y dispositivo disciplinario. *Archipiélago*, 48, 29-36.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: Willey & Sons.
- Super, D. E. & Šverko, B. (eds.) (1995). *Life Roles, Values, and Careers. International Findings of the Work Importance Study*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Tamayo, A. y Borges, L. O. (2001). Valores del trabajo y valores de las organizaciones. In M. Ros & V.V.Gouveia (coords.). *Psicología Social de los valores humanos. Desarrollos teóricos, metodológicos y aplicados* (pp. 325-352). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Tezanos, J. F. (1999). *Tendencias en exclusión social en las sociedades tecnológicas. El caso español*. Madrid: Sistema.
- Thomas, K. W. (2000). *Intrinsic motivation at work: building energy and commitment*. San Francisco: Berrett-Koehler Pubs.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: Wiley.
- Warr, P.B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford, UK. Oxford University Press.