



# EL SISTEMA DE TRABAJO Y SUS IMPLICACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO<sup>1</sup>

JOSÉ M. PEIRÓ\*  
UNIVERSIDAD DE VALENCIA

Recibido: diciembre 15 de 2003

Revisado: enero 15 de 2004

Aceptado: enero 20 de 2004

## ABSTRACT

This paper offers an analysis of the implications of the work system for the analysis and prevention of risks at work and health promotion in companies. The work system is perhaps the central aspect of productive organizations and the one that most directly determines the characteristics of work activity and its potential psychosocial risks. It is an organization-related component, thus psychosocial, fruit of the design and can be improved and adapted to the workers' basic needs. Nevertheless, in many occasions it is taken for granted in organizations, something which requires the adaptation of workers. An adequate understanding of the work system and its different components is basic for the psychosocial intervention towards the prevention of work risks. At work, specific characteristics of the work system in service organizations are given attention, because in this context, psychosocial emerging risks are identified, in which the interventions of psychologists can be appropriate and accurate.

**Keywords:** Work psychology, psychosocial risks, prevention.

## RESUMEN

El presente trabajo ofrece un análisis de las implicaciones del sistema de trabajo para el análisis y prevención de los riesgos laborales y la promoción de la salud en las empresas. El sistema de trabajo es quizás la faceta central de las organizaciones productivas y la que más directamente determina las características de la actividad laboral y sus potenciales riesgos psicosociales. Es un componente organizativo y por ello psicosocial, fruto del diseño y que puede ser mejorado y adaptado a las necesidades de los trabajadores. Sin embargo, en muchas ocasiones se asume en las organizaciones como algo dado, que requiere la adaptación de los trabajadores. Una adecuada comprensión del sistema de trabajo y sus diferentes componentes es básica para la intervención psicosocial en la prevención de riesgos laborales. En el trabajo se presta especial atención a las características específicas del sistema de trabajo en organizaciones de servicios porque en este contexto se identifican riesgos emergentes de carácter psicosocial en los que las intervenciones de los psicólogos pueden resultar especialmente indicadas y eficaces.

**Palabras clave:** Psicología del trabajo, riesgos psicosociales, prevención.

<sup>1</sup> Trabajo realizado gracias a la ayuda de la Generalidad Valenciana a los Grupos de I+D+I. GRUPO 03/159.

\* Correspondencia: Prof. José M. Peiró. Depto. de Psicología Social. Facultad de Psicología. Avda Blasco Ibáñez, 21, 46010 Valencia. España. E-mail: jose.m.peiro@uv.es



## Introducción

Durante la última década la prevención de riesgos laborales en Europa ha experimentado cambios importantes, debidos al menos en parte a la promulgación de la directiva europea sobre esta materia y el desarrollo de la correspondiente legislación en los diferentes Estados que componen la Unión Europea. Uno de los cambios más significativos es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo. Ello ha supuesto una concepción de la prevención de los riesgos y accidentes laborales que incluye los llamados riesgos ergonómicos y psicosociales. Ha llevado también a la consideración de los daños psicosociales como una de las consecuencias de una inadecuada prevención de riesgos. Ha planteado también la consideración de los factores psicológicos que incrementan la vulnerabilidad ante los riesgos y por último ha formulado diversas estrategias psicosociales para la prevención. Entre ellas cabe mencionar la información, la formación y la participación de los trabajadores (ver Peiró, 2000). En este contexto la investigación y la práctica profesional en el análisis y la prevención de los riesgos psicosociales ha experimentado un amplio desarrollo en Europa y ello ha potenciado las investigaciones sobre el estrés, el Burnout, el acoso psicológico y otros fenómenos psicosociales (Peiró y Bravo, 1999). También se ha prestado cada vez más atención a los aspectos ambientales que pueden constituir factores de riesgo psicosocial para el trabajador. Uno de esos factores de riesgo es precisamente el sistema de trabajo que junto a otros como la estructura, la tecnología o el clima social y los estilos de dirección, es una faceta relevante de las organizaciones empresariales (Peiró, 1999). Es éste un componente organizativo que condiciona y determina las tareas, tecnología y contexto en los que las personas llevan a cabo su actividad laboral y puede ser un factor salutogénico de primer orden o por el contrario puede suponer un riesgo importante para la salud del trabajador y su bienestar psicológico.

Cabe definir el sistema de trabajo como el conjunto de tareas, reglas, procedimientos y procesos que, plasmados en actividad humana individual y/o colectiva y en procesos mecánicos

automatizados, posibilitan la producción de bienes y servicios con un determinado nivel de eficacia y eficiencia, utilizando para ello tecnología y recursos, y ocurriendo todo ello en un contexto físico, social y temporal que, en buena manera, determina las condiciones de trabajo.

El presente trabajo tiene como objetivo el análisis de las principales características del sistema de trabajo, sus riesgos y sus implicaciones para la salud de los trabajadores. Para ello, en primer lugar, presentaremos una breve perspectiva histórica sobre la concepción del sistema de trabajo. Posteriormente, analizaremos los cambios recientes en el entorno social y económico y sus implicaciones sobre los sistemas de trabajo en las empresas. En tercer lugar, analizaremos brevemente las características principales de los nuevos sistemas de trabajo en la industria. En cuarto lugar, señalaremos las implicaciones de los nuevos sistemas de trabajo sobre la actividad laboral de los trabajadores. En quinto lugar, analizaremos los procesos de gestión del cambio del sistema de trabajo y las condiciones bajo las que esa gestión puede suponer nuevos riesgos para los trabajadores. En sexto lugar, plantearemos las implicaciones del sistema de trabajo y sus cambios para la prevención de riesgos laborales. En séptimo lugar, abordaremos de forma más específica las peculiaridades del sistema de trabajo en los servicios, y las diferencias con el de la industria. En octavo lugar, analizamos las demandas laborales que esto plantea a los trabajadores y finalmente señalamos las exigencias adicionales de todos estos fenómenos para la realización del análisis y prevención de riesgos de carácter psicosocial en el sector servicios que viene experimentando un fuerte incremento en el mercado laboral de las sociedades desarrolladas.

## Una breve perspectiva histórica de los sistemas de trabajo

Durante décadas han sido muchos los esfuerzos y las contribuciones de la ciencia, la ingeniería, y la gestión de las empresas al desarrollo e implantación de nuevas formas de organizar el trabajo. De todos modos, no conviene perder de vista que durante siglos el trabajo se organizaba en talleres artesanales en los que era llevado a cabo por un artesano, experto en las distintas fases del pro-

ceso, y por aprendices que recibían sus enseñanzas al tiempo que colaboraban en diferentes tareas de producción. El artesano era conocedor de su propio trabajo y tenía, por ello, el control sobre el mismo y sobre los diferentes procesos que lo configuraban. La revolución industrial, con la concentración del capital y de los medios de producción desarrolla un sistema fabril en el que la dirección, para potenciar la eficacia y la eficiencia, trata de tener bajo su control el sistema de trabajo. Con el fin de evitar la dependencia del experto (maestro artesano), se diseña un sistema de trabajo cuya gestión va a depender más directamente de la dirección con la ayuda de los ingenieros y los técnicos.

La Organización Científica del Trabajo supuso una contribución y un impulso relevante para esa pretensión. En primer lugar, las aportaciones de Taylor, entre las que cabe recordar la fragmentación de las unidades de trabajo mediante el análisis de tiempos y movimientos, permitieron una organización del trabajo que ya no estaba controlada por el trabajador experto. La Dirección tenía así una mayor capacidad de planificación y un control más directo del sistema de producción. Por otra parte, el desarrollo del sistema de trabajo en cadena (Fordismo), permitió un avance sensible en la misma dirección favoreciendo una mayor eficiencia y una reducción de costos. De todos modos, este sistema de trabajo también introdujo para los trabajadores una serie de condiciones y de exigencias que se mostraron inadecuadas y nocivas para su bienestar y salud laboral, y que acababan siendo causas de ineficiencia e ineficacia. Mencionemos las deficientes condiciones laborales, la monotonía, la fatiga, la falta de oportunidades para que el trabajador utilizara sus propias capacidades en el trabajo y la falta de control sobre prácticamente todos los aspectos relevantes del trabajo (su planificación, su ritmo, sus contenidos, etc.).

Las aportaciones de la psicología y de otras ciencias sociales fueron poniendo de manifiesto la relevancia del factor humano, de las relaciones humanas y también la necesidad de tomar en consideración la realidad socio-técnica del sistema de trabajo y el valor de una gestión de los recursos humanos inspirada en los principios humanistas. Todo ello llevó a los profesionales y a la dirección

a mejorar el sistema de trabajo utilizando las siguientes estrategias:

- El refinamiento de los métodos de tiempos y movimientos.
- Un diseño ergonómico de los puestos.
- La ampliación del puesto (con más tareas diferentes) y el enriquecimiento del mismo (teniendo una cierta capacidad de planificación y control de lo que se hace).
- La mejora de las condiciones de trabajo y la humanización del trabajo ampliando, en lo posible, el control del trabajador sobre su trabajo.

De todos modos, las exigencias de los sistemas de producción seguían requiriendo la utilización de la cadena de montaje como sistema de trabajo de una gran parte de la producción. Ésta ha sido la situación durante un buen número de décadas del siglo XX y el sistema de trabajo en cadena todavía tiene una presencia importante en la actualidad. Ahora bien, las transformaciones tecnológicas, económicas y sociales ocurridas durante las últimas décadas del siglo XX han conducido a planteamientos y cambios radicales en los sistemas de trabajo.

### **Cambios recientes en el entorno social y económico con implicaciones para el sistema de trabajo**

Las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas suponen un nuevo contexto de la actividad empresarial y productiva. La globalización de la economía, la internacionalización de los mercados, la diversificación de las demandas y preferencias de los consumidores y la fuerte competencia plantean exigencias cada vez mayores a las empresas en su productividad, calidad, reducción de costos, innovación, distribución, comercialización y otros aspectos relevantes. Estas exigencias requieren a su vez actuaciones de las empresas en diversos ámbitos y, muy particularmente, en las formas de organizar el trabajo. Además, los cambios tecnológicos, cada vez más fuertes y frecuentes, también tienen importantes consecuencias para la reorganización del trabajo y las actividades que lo configuran. Todos estos cambios requieren una gran capacidad de adaptación de los trabajadores y una gestión mucho más flexi-

ble de los recursos humanos por parte de la empresa. ¿Cuáles son los nuevos sistemas de trabajo que van apareciendo?

### **Características principales de los nuevos sistemas de trabajo en la industria**

En las últimas décadas, se han propuesto sistemas de trabajo alternativos al tradicional con el fin de adaptar la producción de bienes y servicios a los nuevos cambios que acabamos de describir. Esas nuevas formas de organizar el trabajo buscan una mayor eficiencia y eficacia, una mayor flexibilidad, una optimización de los recursos tecnológicos y una mayor productividad y calidad como diferencia competitiva de la empresa.

La gestión de la calidad total (TQM), la exigencia de "cero defectos", el aprovisionamiento "justo a tiempo" (JIT) y el "stock cero", la reingeniería de procesos, el "adelgazamiento" de las organizaciones (lean organizations), los grupos semi-autónomos de trabajo, los equipos de trabajo autodirigidos, el trabajo telemático, la externalización de la producción y la gestión flexible de esa producción son estrategias y procedimientos que se utilizan en la configuración de los nuevos sistemas de trabajo.

Todos estos planteamientos tienen fuertes implicaciones sobre las actividades laborales y la cualificación de los trabajadores. Determinados conocimientos, habilidades y destrezas que eran importantes en el desempeño del trabajo resultan ahora prácticamente irrelevantes y competencias que antes ni siquiera se tomaban en consideración resultan, ahora imprescindibles.

### **Implicaciones de los nuevos sistemas de trabajo sobre la actividad laboral de los trabajadores**

Todos estos cambios tienen fuertes consecuencias sobre las actividades que se han de realizar en el trabajo y sobre las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas que van a ser relevantes para el desempeño del mismo.

En primer lugar, trabajar va siendo cada vez menos una actividad física y pasa a ser sobre todo una actividad mental, de procesamiento de infor-

mación, de solución de problemas y de gestión de incertidumbre. Esto redefine las cuestiones relevantes en el ámbito de la ergonomía y requiere fuertes desarrollos de la ergonomía cognitiva para facilitar la adaptación de la persona a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

En segundo lugar, un incremento de la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional (basada en nuevos aprendizajes y cualificaciones), horaria, geográfica, etc. requiriendo todas ellas una mayor capacidad de adaptación.

En tercer lugar, se incrementa el trabajo en equipo y también aumenta la diversidad de los equipos con los que se trabaja. Esto cuestiona las concepciones clásicas de supervisión y dirección concediendo más importancia al desarrollo de equipos autorregulados y autogestionados que requieren creencias compartidas de autoeficacia grupal.

En cuarto lugar, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representan una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio de trabajo facilitando diversas formas de tele-trabajo. Se redefine así el contexto físico y social del trabajo en relación con el grupo de trabajo, la supervisión y la propia vida y entorno familiar.

En quinto lugar, está cambiando lo que se entiende por "buen desempeño" laboral. Ya no se trata únicamente de hacer bien lo que está establecido. Otras características cobran mayor peso: la iniciativa, la toma de decisiones, la asunción de riesgos para resolver problemas, la innovación en el puesto de trabajo, los mecanismos de autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de automotivación.

Todas estas transformaciones llevan a un cambio radical en el concepto de ajuste de la persona al puesto de trabajo y también cambios fuertes en la gestión y el desarrollo de la propia carrera.

Por otra parte, la actuación ante los cambios también ha de ser diferente. Frente a las estrategias pasivas y reactivas, se requieren ahora otras proactivas e interactivas, es decir, que la persona contemple múltiples escenarios y que según estos evolucionen vaya también adoptando diversas actuaciones previamente preparadas.

### La gestión del cambio del sistema de trabajo

Otro elemento relevante de los sistemas de trabajo es que cambian cada vez con mayor frecuencia. Cada vez se señala con más énfasis que "lo único permanente es el cambio" y por ello, consolidar un cambio en un sistema de trabajo puede ser sólo la fase previa de un nuevo cambio.

En esta situación resulta fundamental la forma en la que se introducen esos cambios. Un cambio tiene más probabilidades de éxito, cuando se informa con antelación a las personas implicadas, se toma en consideración sus aportes y opiniones, y se les prepara, con la formación adecuada, para facilitar su adaptación.

Sin embargo, son frecuentes las experiencias empresariales y organizativas en las que una buena planificación técnica de un cambio ha derivado en fracaso por no haber tomado en consideración a las personas implicadas y la dinámica social generada. La información, consulta y participación son elementos importantes para involucrar a los distintos agentes implicados y hacer que el cambio resulte eficaz y productivo.

Por lo general los cambios son una fuente adicional de estrés y por ello las personas y los grupos generan resistencias y ansiedad ante ellos. El miedo a lo nuevo y la inseguridad ante lo desconocido, hace que muchos cambios sean en sí mismos una fuente de estrés. Ese estrés es mayor si la persona afectada no ha sido informada con antelación, ni consultada y no tiene una visión suficiente de los fines, procesos y consecuencias del cambio. El mejor caldo de cultivo para los rumores y los temores es la falta de información. El desconocimiento de las implicaciones del cambio en el sistema de trabajo sobre el empleo, la indefinición de las nuevas actividades y de las nuevas condiciones de trabajo, la falta de formación para afrontar las nuevas demandas, la alteración en las oportunidades de desarrollo y de carrera, las nuevas formas de control y la modificación de las relaciones con el supervisor y con los otros trabajadores son factores que, si se desconocen, producen mayores vivencias de estrés en los trabajadores.

No conviene olvidar, pues, que la introducción de cambios en las formas de organización el trabajo o en las tecnologías, aun teniendo impor-

tantes componentes técnicos, no es solamente ni ante todo un problema técnico. Una adecuada gestión de la dinámica social del cambio puede prevenir muchos riesgos laborales, reducir muchos miedos y superar muchas resistencias y con ello, conseguir que el cambio, al tiempo que eficaz, resulte también humano.

### El sistema de trabajo y la prevención de los riesgos laborales

Todas estas transformaciones pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos.

Existe evidencia suficiente para señalar que muchos de los cambios que persiguen la innovación tecnológica y el rediseño del sistema de trabajo tienen implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores. Por una parte, mejoran determinadas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero por otra, acaban introduciendo nuevos riesgos de carácter psicosocial.

Entre esos riesgos cabe destacar, en primer lugar, los temores a perder el empleo por no estar cualificado para las nuevas exigencias y demandas del trabajo o por la reducción de mano de obra que con frecuencia conllevan esas innovaciones en la organización del trabajo. También son riesgos relevantes la sobrecarga mental, la incertidumbre de determinados procesos, las exigencias excesivas en la resolución de problemas y en la responsabilidad de sus consecuencias o la falta de preparación para realizar las nuevas actividades introducidas.

Es importante, pues, tomar en consideración éstas y otras potenciales fuentes de estrés y plantear el diseño de los nuevos sistemas de trabajo de modo que se prevengan, desde el principio, las consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador.

### **El sistema de trabajo en los servicios, principales diferencias con el de la industria**

Como acabamos de ver, el análisis del sistema de trabajo desde la perspectiva de la salud e higiene en el trabajo se ha centrado tradicionalmente en la actividad laboral industrial y en especial en el trabajo en cadena. En ese contexto los riesgos psicosociales más habituales identificados han sido la monotonía, la repetitividad de las tareas, la duración muy breve del ciclo de trabajo, la falta de significado percibido de las tareas que se realizan y otras características similares. Entre las estrategias más habituales para reducir y prevenir esos riesgos se cuentan el enriquecimiento del trabajo, la reorganización del trabajo en grupos semiautónomos o la introducción de las nuevas tecnologías con un enfoque psicotécnico.

Sin embargo, durante las últimas décadas se ha experimentado un fuerte incremento de las actividades laborales en los servicios y ello representa un cambio importante en las características de la actividad laboral y de su contexto. Lógicamente ello supone también la aparición de nuevos riesgos psicosociales y con ello nuevos retos para las empresas que han de prevenir esos riesgos y potenciar la salud de los trabajadores.

Para comprender la magnitud de esos cambios conviene reflexionar sobre algunas características que diferencian la actividad laboral en organizaciones de servicios si se las compara con las que se desarrollan en las empresas de producción. En primer lugar, en los servicios, el empleado que produce el servicio y el que lo entrega suele ser el mismo, lo que hace que las demandas que recibe ese trabajador no se limiten a las competencias técnicas sino que se extienden también a las que se requieren para establecer una relación adecuada en el encuentro con el cliente.

En segundo lugar, el servicio con mucha frecuencia se produce y se entrega al mismo tiempo. Por ello, si por cualquier contingencia un servicio no puede entregarse, no es posible almacenarlo (ponerlo en stock) y los recursos preparados para su producción se desperdician. Esto exige una mayor capacidad de gestión de las incidencias e imprevistos con el fin de que esto ocurra en el menor número de casos posibles. La carga mental que esto representa para el trabajador es im-

portante al tener que gestionar incertidumbre y ambigüedad.

En tercer lugar, los productos, una vez fabricados, pueden ser sometidos a un control con el fin de garantizar su calidad cuando se entregan a los clientes, sin embargo, el control de la calidad de los servicios la ha de garantizar el empleado o trabajador que lo está produciendo y no resulta fácil establecer un control de calidad externo durante el proceso de provisión de ese servicio. Esto pone un mayor peso en la responsabilidad del propio trabajador.

En cuarto lugar, los productos pueden ser inspeccionados y probados antes de su adquisición; sin embargo los servicios, en muchos casos, se adquieren antes de contrastar su calidad y por ello se adquieren sobre la base de la confianza que merece la empresa y sobre todo el profesional que los proporciona. Ello requiere disponer de empleados que merezcan la confianza de los clientes y que no la defrauden.

En quinto lugar, el servicio se proporciona previa demanda y por lo tanto resulta muy complejo planificar un ritmo regular y estable al trabajo de los profesionales que proporcionan esos servicios. Esto obliga a gestionar los picos y valles de esas demandas, siendo los empleados los que han de atenderlas, regulando su ritmo y forma de realizar el trabajo y "asumiendo" las presiones de los clientes que esperan.

En sexto lugar, muchos servicios son de carácter interactivo y por lo tanto su calidad óptima depende en parte de la calidad de la relación que se desarrolla con el cliente y no sólo de su componente técnico. Por ejemplo, en los servicios de asesoramiento, la calidad depende en buena parte de la empatía que se produce entre profesional y cliente y de la colaboración que el propio cliente aporta durante la prestación del servicio. Si la relación y la colaboración del cliente no es de calidad el servicio tampoco lo va a ser, afectando ello al prestigio e imagen del profesional. Esto lleva a que el trabajador se vea implicado emocionalmente en la relación y tenga que mostrar un determinado tipo de emociones si quiere crear unas condiciones adecuadas en el cliente para proporcionar ese servicio de calidad.

### **El sistema de trabajo en los servicios plantea nuevas demandas para los trabajadores**

Todas estas características del trabajo en las organizaciones de servicios plantean una serie de demandas que producen nuevas fuentes de satisfacción y de realización personal en el trabajo pero también nuevos riesgos y problemas que pueden afectar gravemente la salud mental y física de los trabajadores. Veamos algunos de ellos.

En primer lugar, el trabajador de servicios ha de tener unas competencias y habilidades adecuadas para las relaciones interpersonales y para el trato con el cliente en unas condiciones en las que se asume que "el cliente siempre tiene razón". Esto hace que el profesional tenga que tomar en consideración las opiniones y preferencias del cliente gestionando, con frecuencia, los conflictos que puede experimentar por las discrepancias entre sus propias opiniones y preferencias y las del cliente.

Además, una de las fuentes de estrés cada vez más relevante es la falta de control que el profesional tiene sobre su trabajo porque la demanda y el ritmo del mismo con frecuencia depende de las demandas de los propios clientes. Esta falta de control va acompañada de presiones y demandas más o menos sutiles y pertinaces de parte de los clientes que esperan.

En tercer lugar, dado que en la prestación de servicios aparecen con frecuencia contingencias imprevistas y situaciones de incertidumbre, es más relevante una adecuada capacidad para la solución de problemas y para el trabajo bajo condiciones de incertidumbre y ambigüedad, sin poder contar con un proceso de estandarización y unos criterios claramente definidos de resultados y procedimientos. Esto genera con mayor frecuencia situaciones de carga mental.

De modo similar, los criterios de calidad están mucho menos estandarizados y con frecuencia incluyen las propias preferencias del cliente y la calidad de la relación que se desarrolla durante el encuentro de provisión del servicio. Este hecho plantea situaciones de incertidumbre y de ambigüedad de las demandas que son una fuente importante de estrés de rol conocido como ambigüedad de rol.

Además, con frecuencia el proveedor del servicio tiene que atender a expectativas conflictivas

del cliente y de la propia empresa, siendo el objetivo, a veces "la misión imposible", mantener y respetar las pretensiones del cliente y la imagen positiva y los intereses de la empresa. Estas situaciones son otro componente importante del estrés de rol conocido como conflicto de rol.

Uno de los aspectos que recientemente ha recibido más atención es el trabajo emocional. Se ha constatado que un buen número de trabajos de servicios requieren la expresión de unas determinadas emociones por parte de los trabajadores (por ejemplo la amabilidad de un empleado incluso ante situaciones poco amistosas o educadas de un determinado cliente). La expresión de estas emociones con frecuencia incide de forma significativa sobre la calidad del propio servicio. Sin embargo puede ocurrir que las respuestas emocionales "indicadas" no coincidan, en determinados momentos o situaciones, con las que el empleado o profesional desea o necesita expresar en ese momento. Esto le produce un conflicto entre las emociones requeridas en su trabajo y las que quiere realmente expresar. Si esto ocurre con frecuencia conlleva problemas emocionales que pueden conducir a alteraciones y problemas mentales de los empleados.

De hecho, se ha reiterado con frecuencia en la literatura especializada que el Burnout (o síndrome de estar quemado por el trabajo) es una de las consecuencias negativas de los trabajos en los que se prestan servicios a personas. Este síndrome se describe como agotamiento emocional ante los esfuerzos constantes por lograr resultados satisfactorios en el trabajo sin conseguirlo, cinismo o despersonalización de la persona a la que se está atendiendo y falta de realización personal.

El Burnout es una experiencia que resulta de situaciones de estrés crónico que se deriva de demandas que exceden los recursos de los empleados y esas demandas se producen con mucha frecuencia en trabajos de servicios. Otras consecuencias negativas de este tipo de trabajos son con frecuencia la depresión, las crisis nerviosas o las alteraciones psicósomáticas que pueden tener repercusiones graves sobre la salud física y mental del trabajador. Sin embargo, ninguna de estas patologías está reconocida como enfermedad profesional a pesar de que existe considerable evidencia de que van ligadas al ejercicio de una serie de profesiones.

### Nuevas exigencias para la realización del análisis y prevención de riesgos de carácter psicosocial

La presencia cada vez mayor de los trabajos de servicios en nuestra sociedad requiere nuevas estrategias en el análisis y la prevención de riesgos psicosociales. La importación de los modelos de análisis y prevención de los riesgos que se vienen utilizando en la industria, y que en buena medida se han basado en la higiene y la seguridad, se han mostrado insuficientes y no ofrecen resultados satisfactorios. Es necesario determinar estrategias más adecuadas para una serie de riesgos que tienen con mayor frecuencia un carácter crónico más que agudo y que tienen manifestaciones a largo plazo pero que muestran indicadores de riesgo mucho antes de que sus consecuencias sean realmente dañinas. Ahora bien esos riesgos a la larga tienen unas consecuencias tanto o más nocivas que las que producen los riesgos abordados principalmente desde la higiene y la seguridad.

Es importante prestar atención a los riesgos psicosociales emergentes en los trabajos de servicios y diseñar sistemas de trabajo que hagan compatible una calidad excelente de servicios a los clientes y la prevención de los riesgos y promoción de la salud de los empleados. El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados es un derecho de los trabajadores que hay que garantizar y preservar. Los retos para las empresas y los psicólogos de la prevención son importantes y apasionantes. También van siendo positivos los logros y los avances en esta dirección, tanto en la investigación como en la práctica profesional.

#### Referencias

- Gil Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M. (1983-84). *Psicología de la organización*. Madrid: Uned.
- Peiró, J. M. (1990). *Organizaciones. Nuevas perspectivas psicosociológicas*. Barcelona: PPU.
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró, J. M. (1997). *Psicología social de las organizaciones*. En J. L. Alvaro, A. Garrido, & J. R. Torregrosa (Eds). Madrid: McGraw-Hill.
- Peiró, J. M. (1999). El Modelo AMIGO: Marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del psicólogo*, 72, 3-15.
- Peiró, J. M. (1999b). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: El modelo AMIGO como base de la metodología "prevenlab/psicosocial". *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15 (2), 267-314.
- Peiró, J. M. (2000). Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: the AMIGO model as the basis of the prevenlab/psicosocial methodology. *Psychology in Spain*, 4 (1), 139-166.
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud. Revista del INST*, 13, 18-38.
- Peiró, J. M. (2003). Metodología PREVENLAB para el análisis y prevención de riesgos psicosociales. *Capital humano*, 167, 82-90.
- Peiró, J. M. y Bravo, M. J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales. Oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. Número monográfico sobre factores psicosociales de la prevención de riesgos laborales: Perspectivas internacionales. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15 (2), 137-146.
- Peiró, J. M y F. Prieto, (Dirs.) (1996). *Tratado de psicología del trabajo. Vol. 1: La actividad laboral en su contexto. Vol. 2: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Peiró, J. M y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Prieto, F. y Zornoza, A. y Peiró, J. M. (1997). *Nuevas tecnologías de la información en la empresa*. Madrid: Pirámide.