



Universitat
de les Illes Balears

TRABAJO FIN DE GRADO

LA ERGONOMÍA Y LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS EMPLEADOS DE OFICINA

Yaiza Marcos Lucena

Grado de RELACIONES LABORALES

Facultad de DERECHO

Año Académico 2019-20

LA ERGONOMÍA Y LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS EMPLEADOS DE OFICINA

Yaiza Marcos Lucena

Trabajo de Fin de Grado

Facultad de DERECHO

Universidad de las Illes Balears

Año Académico 2019-20

Palabras clave del trabajo:

Ergonomía, riesgos psicosociales, empleados de oficina.

Nombre Tutor/Tutora del Trabajo MARIA GARRIDO

Nombre Tutor/Tutora (si procede)

Se autoriza la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicos y de investigación

Autor		Tutor	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Índice

Resumen: En este trabajo quiero hacer un repaso de lo que ha supuesto la aplicación de la ergonomía y los riesgos psicosociales en los empleados de oficina, de cómo ésta ha evolucionado y se ha implantado como método en específicos puestos de trabajo y como en concreto, los riesgos psicosociales han de prestarse con especial atención. Pretendo hacer una aproximación al concepto de ergonomía y riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y abordar algunos de los supuestos más habituales que pueden encontrarse los empleados de oficinas. Por lo que mi objetivo en este trabajo es facilitar una introducción al tema de riesgos psicosociales y ergonomía en su entorno laboral y plantear que tipo de nuevos riesgos pueden surgir con la aparición de nuevas formas de trabajo.

1. Introducción	Pág. 7
2. Ergonomía	
2.1 Fundamentos básicos.....	Pág. 8-10
2.2 Ergonomía aplicada a empleados de oficina.....	Pág. 11-14
2.3 Ergonomía aplicada a los riesgos psicosociales.....	Pág. 14-16
3. Riesgos psicosociales	
3.1 Fundamentos básicos.....	Pág. 17- 19
3.2 Nuevos trabajos nuevos riesgos: factores de riesgo y problemas de estos nuevos puestos de trabajo	Pág. 20-22
3.3 Riesgos psicosociales aplicado a los empleados de oficina....	Pág. 23-26
3.4 Que supone las exigencias de productividad en los empleados de oficina.....	Pág. 27-28
4. Recapitulación	Pág. 29-30
5. Bibliografía	Pág. 31-33

1. INTRODUCCIÓN

Por un lado, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo¹, los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo, por lo que dichos factores pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Por otro lado, la ergonomía tiene su origen en el aumento de la mecanización de los puestos de trabajo, por lo que surge por el aumento de máquinas y que éstas están siendo utilizadas en mayor grado por los trabajadores. Por todo eso, la ergonomía² aparece como el estudio del entorno de trabajo a fin de mejorar sus condiciones, adaptando sus puestos y maquinarias, favoreciendo la buena postura y las conductas saludables y seguras. Ya que si no fuera como debiera de ser se producirían constantes accidentes laborales y provocarían en dichos trabajadores unos fuertes dolores corporales que se irían prolongando a lo largo de su vida y aumentando pasado los años.

La idea de las personas conocedoras de la ergonomía es hacer que la maquinaria se adapte al puesto de trabajo, no que sea al revés, ya que lo primordial en estas situaciones es que el trabajador no tenga que realizar un sobreesfuerzo, aunque en la práctica, es el trabajador quien debe adaptarse a la maquinaria con la que trabaja.

¹ <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress> (última visita: 20 febrero de 2020)

² <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/normativa-aplicable-en-ergonomia/> (última visita: 10 mayo 2020)

2. ERGONOMÍA

2.1 FUNDAMENTOS BÁSICOS

La Asociación Española de la Ergonomía define la Ergonomía como “la ciencia aplicada, de carácter multidisciplinar, que tiene como finalidad la adecuación de productos, sistemas y entornos artificiales a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios para optimizar su eficacia, seguridad y confort”³. Debería de contribuir a la mejora de la eficacia, la eficiencia, la productividad, la rentabilidad sin renunciar nunca a este confort y bienestar.

Del mismo modo, La Real Academia Española de la Lengua (RAE) la define como “el estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina”, es decir, relacionar el entorno laboral con el ser humano. Se realizan constantes estudios en torno a la conducta y las actividades de las personas en su lugar de trabajo de las cuales participan diferentes disciplinas y poder así llegar a las conclusiones necesarias para saber adaptar las máquinas, utensilios, productos etc., a cada una de las necesidades humanas, por lo que se conseguirá mejorar las condiciones y eficacia de las personas mejorándose de tal forma la seguridad y salud en el ambiente laboral.

La primera referencia a la ergonomía aparece en *Compendio de Ergonomía o de la ciencia de trabajo*, del autor polaco Wojciech Jastzebowki en 1857⁴, en el que el objetivo básico era la mejora de las condiciones para el hombre y su entorno, aunque la utilización moderna del término se le atribuye al psicólogo Kenneth Murrell que adoptó oficialmente su terminología en 1949 en *Ergonomics Research Society*.

³ Compárese con <http://www.ergonomos.es/ergonomia.php> (última visita: 01 abril de 2020)

⁴ Luz. I.L. Historia de la Ergonomía, o de cómo la Ciencia del Trabajo se basa en verdades tomadas de la Psicología. Revista de historia de la psicología, 2009, vol 30 nú.4 (octubre) 33-53

Visto el concepto ergonómico, si tuviéramos que aplicarlo a la vida cotidiana nos daríamos cuenta que la mayoría de los trabajadores carecen de las condiciones ergonómicas necesarias en sus lugares de trabajo, a pesar de que ya existe una normativa nacional y comunitaria que regula y protege a los empleados. Lo ideal que debería de hacerse es el seguir las recomendaciones en cuanto a la prevención de cada uno de los trabajadores adaptándose las medidas oportunas al puesto de trabajo específico, ya que no serán las mismas medidas las de los empleados de oficina, como veremos en el siguiente punto, como los empleados por ejemplo de un hotel, distinguiéndose el trabajo manual del trabajo emocional.

La principal recomendación y mejor medicina es la prevención que, relacionada en el puesto de trabajo, pasa por seguir una serie de medidas que se centran en la mejor adecuación de éste y la corrección postural, hoy imprescindibles para evitar tensiones innecesarias en el cuello, cabeza o espalda⁵.

Los objetivos principales de la ergonomía pasa por adaptar el trabajo a las capacidades y posibilidades del ser humano, por lo que es necesario diseñarlas en función de las características y las necesidades de los empleados que las integran. Estos objetivos podrían definirse como⁶:

- Identificar, analizar y reducir los riesgos laborales (ergonómicos y psicosociales).
- Adaptar el puesto de trabajo y las condiciones de trabajo a las características del operador.
- Contribuir a la evolución de las situaciones de trabajo, no sólo bajo el ángulo de las condiciones materiales, sino también en sus aspectos socio-organizativos, con el fin de que el trabajo pueda ser realizado salvaguardando la salud y la seguridad, con el máximo de confort, satisfacción y eficacia

⁵ LEON GARCÍA- IZQUIERDO, A., Ergonomía y Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales

⁶ Véase. Objetivos de la Asociación Española de Ergonomía (AEE)

- Controlar la introducción de las nuevas tecnologías en las organizaciones y su adaptación a las capacidades y aptitudes de la población laboral existente.
- Establecer prescripciones ergonómicas para la adquisición de útiles, herramientas y materiales diversos.
- Aumentar la motivación y la satisfacción en el trabajo

De igual forma, la ergonomía podemos clasificarla en diferentes tipos, dependiendo el tipo de área que estudien, por lo que podemos encontrar⁷:

- Ergonomía biométrica: antropometría y dimensionado, carga física y confort postural.
- Ergonomía ambiental: condiciones ambientales, carga visual y alumbrado, ambiente sónico y vibraciones.
- Ergonomía cognitiva: psicopercepción y carga mental, interfaces de comunicación, biorritmos y cronoergonomía
- Ergonomía preventiva: seguridad en el trabajo, salud y confort laboral, esfuerzo y fatiga muscular.
- Ergonomía de concepción: diseño ergonómico de productos, diseño ergonómico de entornos, diseño ergonómico de sistemas.
- Ergonomía específica: minusvalías y discapacitación, infantil y escolar, microentornos autónomos (aeroespacial).
- Ergonomía correctiva: evaluación y consultoría ergonómica, análisis e investigación ergonómica, enseñanza y formación ergonómica.

En definitiva, la ergonomía y los factores de riesgo deben ser contemplados de forma personalizada en cada puesto de trabajo mediante las revisiones periódicas de los empleados y ambientes adecuados para así reducir las consecuencias negativas, al fin y al cabo, adaptar cada puesto de trabajo al empleado que lo vaya a ocupar.

⁷ Compárese con <https://www.areatecnologia.com/ergonomia.html> (última vez: 20 febrero 2020)

2.2 ERGONOMÍA APLICADA A EMPLEADOS DE OFICINA

Como es bien sabido, el colectivo de los empleados de oficina son los trabajadores que más expuestos están a los riesgos psicosociales. Ya en los años 30 el norteamericano Upton Sinclair designó a los trabajadores de secretaría, administración y gestión como trabajadores de “cuello blanco”, derivado el nombre de que los hombres de oficina de entonces siempre vestían con camisas de cuello blanco, son los que sufrían y sufren en mayor medida estos riesgos psicosociales. Y, esta calificación se diferencia de los trabajadores de “cuello azul” que eran los que realizaban las tareas manuales dentro de las fábricas y los talleres, a razón la diferencia por el color de la vestimenta que utilizaban. Por lo que ya, desde entonces se hacen distinciones de los trabajadores que realizaban trabajos manuales con los trabajos emocionales.

Centrándonos en los empleados de oficina, disponen de poco espacio para poder moverse, posturas frente al ordenador, en la mesa, con el teclado, sufren ruidos que provienen de constantes llamadas de teléfono que tienen a escasos metros, e incluso si deben atender al público el estrés que esto supone para los empleados, y, aunque se hayan visto reducidos en parte por las claves ergonómicas y medidas preventivas los problemas de cuello, zonas lumbares, espalda o muñecas, e incluso la vista, siguen estando presentes.

Ante todo este tipo de situaciones se han de buscar soluciones que hagan la vida del empleado mucho más llevadera⁸ y construir un entorno laboral saludable con productos que se deben realizarse bajo estrictos criterios ergonómicos, que reúnan la mejor adecuación para éstos incluyéndose una corrección postural imprescindibles para este tipo de trabajadores ya que están constantemente expuestos a tensiones en el cuello espalda y cabeza.

Sobre el asunto se ha pronunciado José Santos, secretario general del Colegio

⁸ Universidad de la Rioja “Prevención de riesgos en trabajos de oficina “(41 págs)

Profesional de Fisioterapeutas el cual admite y deja claro que *“Hay que adaptar el material de la silla y la mesa al trabajador y no el trabajador a la zona de trabajo”*.

Evidentemente, muchos empleados de oficina⁹ han adaptado sus patrones de movimiento en sus mesas y ordenadores, ordenando cada uno de los objetos que tienen a su disposición de la mejor manera, pero sin ser consciente de ello, hay posturas incómodas y dañinas que a corto plazo generan grandes dolencias en los empleados, como son dolores de cabeza, tensión en cuello, dolor en la espalda, en los tendones, etc. Médicamente ha quedado demostrado que estas dolencias pueden conllevar dolores crónicos agudos para las personas.

Se han hecho constantes estudios sobre las mejores que estos empleados podrían obtener en sus puestos de trabajo, la más común y la que suele provocar mayores preocupaciones es el teléfono y la silla. Por un lado, el teléfono debería de reemplazarse por un microcasco que es lo más obvio y efectivo. Lo más normal, cuando un empleado de oficina recibe una llamada es que necesite hacer uso del ordenador o tomar notas a la vez que está al teléfono, cosa que hace que el empleado sujete el teléfono con la barbilla, con el hombro o incluso con el cuello, provocando una curvatura antinatural del cuello y la columna, que hace que se repita en multitud de ocasiones a lo largo de la jornada laboral. Por otro lado, existen en el mercado una gran variedad de productos de sillas que han seguido los criterios ergonómicos seriamente, lo que hace que existan cantidad de sillas fabricadas en cuero de alta calidad, respaldo amplio y alto y una base muy grande, para que los empleados de oficina puedan trabajar bajo un bienestar y confort saludable.

La siguiente tabla¹⁰ representa la postura de trabajo y movimientos a los que se enfrenta diariamente los empleados de oficina, tales movimientos son los exigidos para la realización de las tareas, se valoran por separado cada uno de las posturas o movimientos a los que se vienen a enfrentar y de igual forma, el tiempo que se utiliza

⁹ MONDELO PEDRO R., GREGORI TORADA ENRIQUE, DE PEDRO GONZÁLEZ ÓSCAR, GÓMEZ FERNÁNDEZ MIGUEL Á., Ergonomía 4: El trabajo en oficinas.

¹⁰ LLANEZA ÁLVAREZ, F.J., Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación del especialista

para mantener la postura también influye en la carga de la situación. El valor de la clasificación significa que aumenta de nivel por cada media hora de jornada, pero decrece si la postura se mantiene a menos de una hora.

Nivel	Cuello-hombros	Codo-muñeca	Espalda	Caderas-piernas
1	Libre y relajado.	Libre en postura elegible que solo requiere pequeños esfuerzos.	Postura natural y/o con buen apoyo en posición sentada o de pie.	Posición libre que puede modificarse a voluntad sentado o apoyado.
2	Postura natural pero limitada por el trabajo.	Ligeramente tensos condicionada por el trabajo.	En buena postura pero limitada por el trabajo.	Buena postura pero limitada por el trabajo.
3	Postura en tensión.	Tensos con articulaciones en posturas forzadas.	Curvado y/o apoyo deficiente.	Apoyo deficiente o inadecuado.
4	Torcido o curvado y/o brazos elevados.	Esfuerzos estáticos y/o repetitivos.	Curvado y girado sin apoyo.	Apoyo sobre un pie, arrodillado o inclinado.
5	Extensión con esfuerzo con ambos brazos elevados.	Esfuerzos continuos y movimientos repetitivos rápidos.	Mala postura durante el trabajo pesado.	En pésima postura durante la ejecución del trabajo.

Es por todo ello, que el diseño ergonómico del puesto de trabajo debe adecuar las habilidades del trabajador a las demandas del trabajo que desarrolla. Se trata así, de optimizar la productividad del empleado al tiempo que se garantiza su satisfacción, seguridad y salud. Por lo tanto, hay que tener en cuenta no sólo las características físicas de la persona, sino también la adaptación al espacio, las posturas de trabajo o las interferencias de las distintas partes del cuerpo, entre otros muchos aspectos. En la siguiente imagen se puede comprobar cuál ha de ser la forma correcta del empleado a la hora de estar sentado en la silla, la utilización del ordenador, etc¹¹.

¹¹ Véase. en <https://sites.google.com/site/prevencionderiesgosyaccidentes/tipos-de-riesgos-y-su-prevencion/riesgo-ordenadores-y-pantallas-de-visualizacion-de-datos> (última vez: 10 de mayo 2020)



2.3 ERGONOMÍA APLICADA A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Como anteriormente he dicho, la ergonomía es la disciplina que cumple el principio preventivo de adaptar el trabajo al individuo que va a realizarlo, por lo que no solo coge las características del usuario y de su lugar de trabajo sino también la organización de la empresa, ya que todo influye en la ergonomía. Tanto la ergonomía como la psicología no solo trata de evitar efectos negativos sobre la salud sino la de mejorar las condiciones de trabajador e incidir en el equilibrio de la persona, considerada como una totalidad, con el entorno que le rodea, y por todo eso es considerada como la ciencia del bienestar y confort.

Quedando claro que los principales factores psicosociales en el trabajo son la carga mental, estrés, satisfacción laboral, relaciones personales, el rol en la organización, autonomía, contenido del trabajo... Y ante ello, la ergonomía tiene como principal objeto su estudio y actuación al trabajador tanto en su ambiente natural como artificial. El objetivo principal es adaptar el trabajo a las capacidades y posibilidades del ser humano, exige que las condiciones de trabajo sean mejoradas y no agravadas, para

conseguirlo se puede actuar a través de diferentes aspectos como pueden ser la organización, la prevención y el confort.

En cuanto a los riesgos ergonómicos aplicados a los psicosociales podemos englobarlos dentro de los siguientes y que perfectamente podríamos encontrarlos en el análisis del puesto de trabajo de un empleado de oficina: posturas forzadas, manejo de herramientas y equipos de oficina, tareas repetitivas, condiciones ambientales, exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social, compensaciones, estrés y burnout, tiempo de trabajo (horario y turnos). Pero de igual forma, no sólo se asocian a este tipo de trabajos sino que también se asocian a los trabajos manuales que aunque estén más expuestos a riesgos físicos, de igual forma pueden quedar expuestos a los riesgos ergonómicos¹².

Por ejemplo, la carga mental viene relacionada con la carga de trabajo que el empleado ha de soportar durante su jornada laboral, que es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete el trabajador. La prevención reside en encontrar el nivel en que cada trabajador da su mejor rendimiento y no se ve coaccionado por la situación vivida en su puesto de trabajo. La carga de trabajo es uno de los riesgos psicosociales a los que más expuesto está un trabajador, y en este sentido no hay distinción según la tipología de trabajo puesto que lo encontramos tanto en trabajos emocionales como en trabajos manuales, de igual forma están expuesto tanto a la sobrecarga como a la infracarga laboral.

De igual forma, los trabajos manuales están expuestos a unos esfuerzos físicos que originan a lesiones musculares iguales a las que están expuestos los empleados de oficinas que pasan horas sentados en una silla, son dolores lumbares, de espalda, de hombros... y que no distinguen la tipología laboral. Realizan también movimientos frecuentes, rápidos y repetitivos durante un tiempo prolongado de tiempo durante toda

¹² MORENO JIMÉNEZ, B. Y BÁEZ LEÓN C., Factores y Riesgos Psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas prácticas

su jornada laboral, que se puede arreglar de igual forma previniendo, como por ejemplo en los empleos de oficina una de las soluciones es introducir la silla ergonómica en este tipo de trabajos la solución podría ser reducir los ritmos de trabajos o mecanizar algunos procesos manuales que son soluciones fáciles de aplicar para que el empleado no esté expuesto a estos riesgos¹³.

Distintos son ambos tipos de trabajos, ya que claramente uno es más físico y el otro es más mental, pero lo que si tienen en común es que ambos están expuestos a los mismos riesgos con más o menos relevancia, han de ser claves en su estudio ergonómico para que no pasen factura en un futuro a cada uno de sus trabajadores. Y, es lo comentando en el anterior punto, que ya desde los años 30 se hacían las distinciones de ambos tipos de trabajo calificándolos y diferenciándolos entre los de “cuello blanco” y “cuello azul” por lo que históricamente se han visto analizadas y estudiadas cada uno de los riesgos afectantes a cada tipo de puesto de trabajo.

¹³ Gobierno de Navarra- Instituto Navarro de Salud Laboral. Riesgos por carga física o mental.

3. RIESGOS PSICOSOCIALES

3.1 FUNDAMENTOS BÁSICOS

Los riesgos psicosociales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente¹⁴. Pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y contractuales que pueden derivar en problemas de salud, que es ocasionado o favorecido por las condiciones en las que se desarrolla la actividad laboral. Abordan, por un lado las condiciones relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y por otro lado, con las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, e incluso con su situación personal fuera del trabajo. Todo ello en cuanto tenga capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Se podrían definirse los riesgos psicosociales como aquellos valores adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores, así como en el desarrollo de su trabajo, entendiéndose las condiciones en que se encuentren relacionadas con la organización y realización de su tarea¹⁵. Dicha evaluación no ha de reducirse en un mero listado de los factores relevantes sino una adecuación con la estructura del puesto, su origen y sus efectos diferenciales significativos sobre la salud del trabajador.

La OIT¹⁶, en su enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo identifica los distintos factores que pueden intervenir en los riesgos psicosociales. Por un lado, recoge las acciones que se producen entre agentes, fuerzas y funciones y por otro lado, entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales.

¹⁴ PÉREZ BILBAO, L. Y NOGAREDA CUIXAR, Factores psicosociales: metodología de evaluación

¹⁵ Informe del Comité mixto de Medicina del Trabajo de la Organización internacional del Trabajo y de la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS), 198

¹⁶ Compárese. en ([http:// www.mtas.es/es/publica/enciclo/default.htm](http://www.mtas.es/es/publica/enciclo/default.htm)), los distintos factores que pueden generar los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales es uno de los puntos que la Comisión del Parlamento Europeo y el Consejo hacen hincapié para definir. Es clara la necesidad de hacer frente a los nuevos riesgos que van surgiendo, cada vez se hacen más importantes y que de los cuales hay que identificar. Se citan a las cuestiones psicosociales como la importancia de la promoción en la salud mental del trabajo, ya que actualmente los problemas relacionados con la salud mental son la cuarta causa más frecuente de incapacidad laboral¹⁷, en la que la depresión es la causa mayor.

Riesgos psicosociales	Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
Origen de los riesgos psicosociales	Aspectos del diseño Organización Dirección del trabajo Entorno social	Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral : Organización, El contenido del trabajo Realización de la tarea
Consecuencias para la salud	Daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores	Determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador

El riesgo psicosocial no es un simple conflicto de los que se suelen presentar en cualquier relación, surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en la salud del trabajador. Como demuestra la tabla anterior¹⁸ se ven diferenciadas cuales son los orígenes de los riesgos psicosociales y cuales son sus consecuencias para la salud de trabajador que no aplica correctamente las directrices marcadas para que no suponga un riesgo para su salud.

¹⁷ Publicado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, los sectores más expuestos son los de el transporte, la hostelería, construcción y textil en los que se combina el riesgo físico con el psicosocial.

¹⁸ Autor: Diego Gracia Camón, Psicopreven: Referencia www.caeb.es "Evaluación y tratamiento de los riesgos psicosociales, información básica para la empresa"

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “*Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (1984)¹⁹. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Por lo que, las condiciones de trabajo cuando son malas, deficientes o adversas, bien por un diseño inadecuado o bien por un desarrollo mal de la organización interaccionan con la necesidad del trabajador en cuanto a su seguridad, salud o bienestar se convertirá en una fuente de riesgo, más aún cuando los riesgos psicosociales y sus efectos están interrelacionados con la salud de dichos trabajadores²⁰.

¹⁹ Serie de Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo núm. 56 Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984

²⁰ LAHERA MARTÍN, M y GÓNGORA YERRO, J.J. Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo

3.2 NUEVOS TRABAJOS, NUEVOS RIESGOS: FACTORES DE RIESGO Y PROBLEMAS DE ESTOS NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO

A medida que avanza la sociedad avanzan las nuevas formas de trabajar, existen a día de hoy nuevos trabajos que hace 50 años no existían y por ende nuevos riesgos que entonces no existían y ni tan siquiera se esperaban que fueran a existir. Nos encontramos en un contexto de globalización²¹ caracterizado por la presencia de avanzada tecnología, que traen consigo nuevas formas de trabajos que acarrear factores de riesgos nuevos, y con ellos nuevos problemas que deberán de solucionarse para prevenir cualquier tipo de riesgo. Las patologías derivadas de estos nuevos puestos de trabajo pueden tardar en aparecer pero una vez que son detectados son difíciles de combatir, lo que suele suponer causa de baja en los trabajadores.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (*European Agency for Safety and Health at Work*, EU-OSHA) define riesgo nuevo y emergente como "*cualquier riesgo nuevo que va en aumento*", en el que se entiende que el riesgo no existía anteriormente y está causado por nuevos procesos, nuevas tecnologías, nuevos tipos de lugar de trabajo o por cambios sociales u organizativos.

Cierto es también que las economías se van orientando cada vez más al sector servicios, donde crecen el número de trabajo con reglas que regulan la manifestación de determinadas emociones organizacionalmente, lo que se conocemos como trabajos emocionales, en lo que los empleados están en contacto directo con los clientes y han de ser capaces de ajustar sus emociones frente al cliente²².

Los problemas de estos nuevos problemas que van surgiendo son los llamados riesgos emergentes²³, los cuales este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como pueden ser los nuevos sistemas de producción o las nuevas tecnologías. En este

²¹ MORA SALAS, M., El riesgo laboral en tiempos de globalización, Estudios Sociológicos

²² MASSANERO MAS, M.A., GARCÍA BAUDES, M.E., PADES JIMÉNEZ, A., ORTIZ BONNIN, S. Guías de optimización. Trabajo emocional

²³ OIT Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención. Ginebra: OIT; 2010

apartado una preocupación especial la suscita el mundo cambiante de las organizaciones, los nuevos sistemas de trabajo, las nuevas formas de contratación, entre otras muchas formulaciones. Y, como es lógico los nuevos riesgos son principalmente psicosociales, riesgos que provienen de las múltiples formas de atender a una clientela en interacción dinámica con el trabajador.

Los riesgos propios provienen en su mayoría del cambio de rol del trabajador en la misma relación laboral y comercial²⁴, y, que afecten en las áreas propias del trabajador como pueden serlo el servicio prestado, su dedicación y su atención los puntos influyentes. El siglo XIX se caracterizó por el paso de la sociedad agraria a la sociedad industrial en la transformación de las materias primas hasta hacerse mayoritario respecto al número de lugares de trabajo, el sector denominado de servicios, que se caracteriza por no "producir" bienes materiales, sino bienes intangibles, relacionados con la educación, la salud, la información, el medio ambiente, etc. El trabajo emocional es un ejemplo de estos nuevos riesgos psicosociales surgidos por esta globalización sufrida en los puestos de trabajo, la mayoría de ellos son trabajos de atención al cliente, ¿qué supone trabajar cara al cliente? Pues que el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente. Esto supone también un riesgo psicosocial puesto que tiene que estar fingiendo sentimientos que en ese mismo momento no siente. Es importante esta exigencia puesto que esto supone una necesidad inherente del puesto de trabajo a asegurar la satisfacción del cliente. El autocontrol emocional supone un ejercicio continuo de autocontención corporal, de representar su rol y actuar y realizar tareas emocionalmente. Además de un buen servicio, que ha de ser placentero y agradable, se pide un buen resultado, una productividad en el trabajo (el cual explicare un poco más sobre ello más adelante). Por lo tanto, no se pide sólo un servicio, sino además un servicio emocionalmente reforzante para el cliente, y el agotamiento resultante de esta constante actitud interna y externa puede resultar extenuante.

Es necesario conocer los requisitos que deben cumplir la evolución de los riesgos

²⁴ SERRA PALLISA, J., Riesgos psicosociales ; nuevos riesgos emergentes en el contexto de un mundo globalizado

psicosociales²⁵ en estos nuevos puestos de trabajo que diariamente se enfrentan a factores de riesgos nuevos que no han sido evaluados y requieren que se estudien para prevenirlos. Para que un método de evaluación de riesgos psicosociales cumpla los requisitos que se exigen a toda evaluación de riesgos ha de poder detectar realmente los riesgos psicosociales presentes y ha de poder aportar realmente la información necesaria para escoger y planificar las acciones preventivas que en su caso puedan resultar necesarias. Es necesario, desarrollar y poner a prueba las mejoras de este entorno psicosocial de trabajo, con especial énfasis en la prevención del estrés laboral o el acoso laboral, que son los principales problemas que les pueden surgir a estas nuevas formas de trabajar, que suponen un contacto más personal y directo con las personas que no la relación con una máquina, como hace 50 años pasaba. Es por tanto, necesario controlar el mundo cambiante del trabajo y el impacto en la salud y seguridad de los empleados.

Un problema que surge con estos nuevos trabajos y que parece no prestarle atención es la falta de ejercicio físico que tiene este tipo de empleados, como son los de oficina. La utilización de sistema ofimáticos para su trabajo supone que deben permanecer el mayor tiempo de trabajo sentado en la mesa de la oficina frente al ordenador. Sus efectos en la salud son trastornos musculoesqueléticos que afectan a las extremidades superiores y a la espalda, obesidad o determinados tipos de cáncer.

En definitiva, queda claro que los nuevos riesgos del trabajo son provocados por la innovación técnica y cambio organizativo, cambios considerables producidos en las últimas décadas y que se han de tener en consideración para que se estudien, se prevengan y que no afecten a los empleados de estos nuevos trabajos²⁶.

²⁵ Peiró, J.M. (2007). La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional.

²⁶ Riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y la salud en el trabajo - Outlook 1- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

3.3 RIESGOS PSICOSOCIALES APLICADOS A LOS EMPLEADOS DE OFICINA

Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores y más todavía los empleados que están en constante exposición con terceras personas como pueden ser los empleados de oficina.

Uno de los factores de riesgo psicosociales²⁷ que más deben hacer frente los empleados de oficina es la denominada carga mental. La carga mental depende por un lado de la exigencia implícita de la tarea y por otro lado las capacidades de las que las ejecuta. La carga mental es considerada como un peligro e incluso un factor de riesgo presente en los empleados de oficina y la consecuencia más directa de una carga mental es la fatiga mental, que aparece cuando el empleado debe hacer un esfuerzo prolongado al límite de sus capacidades.

De igual forma, la postura corporal del trabajador frente al ordenador cuando desempeña sus tareas de trabajo influye en el rendimiento del trabajador, dado que el nivel de comodidad es una fuente importante en el puesto de trabajo.

Siguiendo con los riesgos psicosociales aplicados a empleados de oficina, encontramos también que el ambiente físico ha sido uno de los aspectos más estudiados en el ámbito de la seguridad industrial y la higiene, puesto que supone preocupación de igual forma el ambiente en el que se encuentran éstos trabajadores, ya que deben compartir durante cierto tiempo un mismo espacio, y esto ha generado un interés por investigar las condiciones de trabajo dentro de las oficinas cerradas. El ambiente incluye la distribución espacial del puesto de trabajo que se comparte por todos los trabajadores distribuyéndose las mesas de trabajo en un mismo módulo, encontrándose en un espacio pequeño centenares de puestos de trabajo, suponiendo esto comunicación entre todos los trabajadores aspecto que hace que aumentos los niveles de ruido a causa de las llamadas

²⁷ NOGAREDA CUIXART, C. Y ALMODÓVAR MOLINA, A., El proceso de evaluación de los factores psicosociales.

de teléfono recibidas por cada uno de ellos, el uso del ordenador, etc.

También, el trabajo emocional siempre es un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal y muchos empleados de oficinas se enfrentan a diario a esta relación interpersonal suponiendo para ellos tener que controlar sus emociones durante las interacciones que debían de realizar durante toda su jornada, por lo que ha sido conceptualizado como un constructo multidimensional, ya que provoca consecuencias tanto negativas como positivas²⁸, y que las profesiones más afectadas por trabajo emocional, como son los empleados de oficina que tienen entre sus funciones la atención al público, presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor.

Procurar que exista un buen clima en la medida de lo posible, velar por la cohesión del equipo y que este trabajo emocional no suponga una carga más para el empleado²⁹ puede suponerle el síndrome de *burnout*, que supone el agotamiento emocional y distancia mental con lo que te rodea, desgaste de tal dimensión que hará que la productividad que se requiere no la sepas cumplir, haciendo que también esto se te añada a la carga soportada. Se encuentra en la línea de formulación del desgaste profesional que lo relaciona con la línea del cansancio como elemento central junto con el ejercicio físico, en definitiva, un agotamiento tanto físico, emocional y mental. Viene dado también por la propia empresa que no brinda al trabajador suficiente protección y apoyo profesional para que pueda desarrollarse profesionalmente y llegar a sus ideales, no ayuda a que supere su propia productividad ni le motiva para conseguir lo que desee, este desgaste se ve reflejado en la atención al público que tenga que realizar, siendo su actitud la de pasotismo máximo sin verse en ello reflejadas ganas de trabajar.

²⁸ GRACIA E. Y MARTÍNEZ, I. El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. Universidad Jaime I

²⁹Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, 2004

Una cuestión que puede que no se asocie a este tipo de riesgos es la incertidumbre contractual³⁰. Ha existido siempre, y las nuevas condiciones de trabajo, la propia globalización, los cambios constantes en la línea de producción de las empresas hacen que actualmente este riesgo laboral suponga una gran preocupación en los empleados. Se respira constantemente una preocupación, se van viendo cada vez más las rotaciones de plantilla en las empresas por lo que un puesto de trabajo puede ser ocupado por varias personas en un período de tiempo muy pequeño ya que las empresas no quieren raigar ciertos puestos, cosa que hace que los empleados no puedan optar a ciertos puestos dentro de las empresas a través de promociones internas si no es porque ya viene capacitados por otros trabajos. Así, la inseguridad laboral se ha descrito como un riesgo laboral importante. A lo largo de los tiempos, se han ido mejorando las condiciones contractuales que han generado una seguridad y protección hacía los empleados que ocupan un puesto de trabajo, ya que entran con tipos de contratos eventuales que no les permiten desarrollarse como tal dentro de la empresa y esto, quieras o no, crea cierta inseguridad y que no se vea reflejado en los resultado y productividad lo que hace que se aumente el estrés y la carga mental en el trabajador. Uno de los puntos que se puede ver esta rotación, es que las variaciones del mercado económico hacen que se contraten de forma puntual a las demandas de trabajo. El tipo de contrato afecta en gran medida a esta inseguridad laboral, cuanto menor sea la seguridad y el tiempo de contrato mayor son los índices de seguridad como he comentado antes, y éste es el tipo de contrato eventual o temporal, y actualmente muchos de los contratos que se encuentran son de este tipo, un empleo precario que hace que suponga una baja productividad e incluso hace que las condiciones de trabajo empeoren, aspecto que se asocia a mayores problemas de salud físicos y mentales, como son el ruido, tipo de posturas y movimientos repetitivos. El empresario no se enfoca en esto y lo único que desea es que se saque rentabilidad al tiempo en el que empleado esté en ese puesto de trabajo sin prestarle atención a los factores de riesgo que le rodean. Existe un miedo real del trabajador a perder su puesto de trabajo, la incertidumbre del

³⁰ MORENO JIMÉNEZ, B. Y BÁEZ LEÓN C., Factores y Riegos Psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas prácticas.

futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo.

La atención al público³¹ supone un trato directo con personas que en ocasiones generan tensiones derivadas de desbordamiento de trabajo, saturaciones mentales, prisas, etc. En estas situaciones el empleado debe responder realizando un esfuerzo y si esa situación se prolonga en el tiempo puede provocar que repercuta en su bienestar físico y mental. La atención al público supone una carga mental más elevada de lo normal en comparación a trabajadores que no se exponen a este tipo de situaciones, tienen más riesgo de sufrir estrés laboral por no poder conseguir lo que les demandan, ya que sólo se enfrentan a exigencias del público, quejas, reclamaciones etc. Esta atención al público les supone una exigencia de mayor concentración a la hora de realizar las tareas, una realización simultánea de tareas, tales como uso del ordenador, atender teléfono y atender a la persona que tienen enfrente. Son todo ello un cúmulo que hace que la propia atención al público se pueda considerar como riesgo psicosocial en dos vertiente, una de ella la propia atención que supone el exigir que se vaya en la medida de lo posible satisfactoriamente y que a su vez esta atención no te quite de tus restantes tareas para que tu productividad personal sea la óptima.

Por tanto, los expertos hacen hincapié en la combinación de todos estos riesgos³² que suponen una exposición múltiple, como son los de permanecer mucho tiempo sentado, ruidos de fondos, utilización de auriculares inadecuados, junto con la excesiva o insuficiencia demanda de trabajo, la realización de tareas complementarias, la presión debida a los plazos, control bajo de las tareas, bajo nivel de decisión o escaso apoyo de los compañeros y posible incertidumbre contractual, pueden suponer que los empleados de oficinas estén bajo riesgos psicosociales constantes.

³¹ Ureña Ureña Y., Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa

³² NOGAREDA CUIXART, C. Y ALMODÓVAR MOLINA, A., El proceso de evaluación de los factores psicosociales

3.4 QUE SUPONE LA EXIGENCIA DE PRODUCTIVIDAD EN LOS EMPLEADOS DE OFICINA

Para hacer una definición acertada de que se conoce como productividad, se puede coger la definición realizada por Robin³³ en la que asume la productividad como la conjunción de técnicas que aumentan la cantidad y calidad de la producción, e incentivan el consumo al reducir los costos y aumentar el poder adquisitivo, por tanto “El conjunto de recursos que deben ponerse en juego para la obtención de una producción en la mayor cantidad posible, de la mejor calidad posible, con el menor costo posible, en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo humano posible, pagando los más altos salarios y beneficiando al mayor número de personas”.

La incidencia de los riesgos psicosociales, sobre la salud de los trabajadores es más evidente, el bienestar físico-mental y social determina la motivación sobre una actividad, y por ende la productividad que supone. La presión sobre el cumplimiento de objetivos se ven afectados por el nivel de productividad³⁴, aspecto que supone que los empleados se esfuercen más y que se cierne sobre ellos un riesgo psicosocial para la efectiva laboral en su puesto de trabajo. Los riesgos laborales se derivan principalmente del diseño del puesto, los factores relativos a la organización del trabajo, condiciones y confort del clima. Y, la productividad, que se mide sobre los objetivos propios de cada empleado se convierte en una carga para el trabajador, es en sí un riesgo psicosocial para el trabajador, que no se tienen en consideración en algunas organizaciones, que en verdad a sus propios directivos no les preocupa y no lo tienen en consideración. Y es lógico y normal, que la aparición de este fenómeno es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno y los cambios que están sufriendo la mayoría de los nuevos puestos de trabajo. Bajo mi punto de vista, la productividad va unida a la satisfacción del empleado,³⁵ si un trabajador observa que su realización en el trabajo es productivo estará satisfecho y por tanto no atraerá riesgos psicosociales tales como

³³ 1955, citado en Ruiz, 1987

³⁴ FERNANDEZ GARCIA, R. La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la organización del trabajo

³⁵ CASADO LUMBRERAS, C., Entrenamiento emocional en el trabajo

puede ser el estrés, pero en cambio, si un empleado no ve reflejado esa productividad no estará satisfecho y eso conlleva peso en su trabajo que le supondrá un estrés diario, aspecto que puede que se incremente día a día y por tanto le supondrá en sí unos factores psicosociales importantes.

Los riesgos psicosociales aquejan la salud de trabajador, y las empresas fácilmente podrán notar también que se vean afectadas en la calidad del desempeño y por tanto en la productividad. Por ello, la calidad y productividad dependen de todos los factores psicosociales, un manejo inadecuado conlleva a empleado menos sanos y más expuestos a accidentes, empleados menos productivos y que su productividad se ve alterada, sus incentivos que están relacionados con su productividad se verá limitada y por tanto significará un aumento en el riesgo en sus puestos de trabajo³⁶.

La falta de acciones preventivas hace que se preste atención sólo cuando la energía productiva no está en su máximo rendimiento, o incluso se tiene en cuenta solo cuando esto produce alguna alteración en la salud del trabajador convirtiéndose en una enfermedad que obstaculiza el trabajo o la incapacidad para realizar el trabajo. El estrés, como un riesgo psicosocial reconocido “es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”³⁷ y como tal, contribuye a ocasionar desequilibrios en el organismo que podrían desencadenar alteraciones en la salud, aspecto que hace que existo un nexo de unión entre el estrés y la productividad ya que puede afectar en el estado de salud y reducir por tanto la productividad del empleado en su puesto de trabajo³⁸.

Por tanto, la productividad de un empleado de oficina será mayor también si éste está motivado en su trabajo, aspecto que va unido con el ambiente de la oficina y que hace que no se produzca la productividad en un riesgo.

³⁶ Compárese en <https://affor.es/trabajo-emocional-que-sienten-tus-empleados/>

³⁷ NTP 703 del INSHT

³⁸ PEIRÓ, J. M., Desencadenantes del estrés laboral

4. RECAPITULACIÓN

Hoy en día, los riesgos psicosociales, y por ende la ergonomía, no son un tema secundario en la salud laboral. Los nuevos puestos de trabajo y las nuevas formas de trabajar hacen que sea éste el mayor riesgo a tener en cuenta ya que los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes en estos campos.

Es algo innegable que se han de cuidar y poner en conocimiento de los empleados a qué riesgos están expuestos y cuales son las formas de combatirlas que sean claras y precisas. Sin embargo, los factores y riesgos psicosociales, íntimamente vinculados al cambiante mundo del trabajo afectan a las organizaciones y su modus operandi. Dado que su naturaleza es dinámica y cambiante, lo más importante es que la empresa sea consciente de estos cambios y actúen para prevenirlo y no para evitar.

Queda claro que los entornos laborales se transforman continuamente como resultado de las nuevas tecnologías o cambios en la forma de trabajar, por lo que el ritmo del cambio en el lugar del trabajo y en la sociedad se ha acelerado considerablemente. La naturaleza de las tareas diarias también está variando y es necesario renovar las habilidades y conocimientos para mantenerse al día con cada uno de los avances que de producen.

Por primera vez en los últimos cincuenta años de historia, los padres temen que sus hijos vayan a tener un mundo peor que el suyo, y parte de ese miedo proviene del incierto mundo laboral y sus riesgos, se requiere dar respuesta rápida a la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales.

Por lo tanto, debe quedar claro que debemos comprender y asumir que la ergonomía y los riesgos psicosociales no se pueden negociar, son necesarios en cada uno de los sectores, en concreto al que nos hemos centrado en este trabajo, el de los empleados de

oficina. Es importante que se utilicen los métodos de evaluación de riesgos psicosociales fundamentales, fiables y válidos.

5. BIBLIOGRAFÍA

CASADO LUMBRERAS, C., Entrenamiento emocional en el trabajo, ESIC, Madrid, 2009. 121 p. (SIGN.: 5849)

FERNÁNDEZ GARCIA, R., El Riesgo psicosocial es una situación de crisis. Conceptos generales I. Gestión práctica de Riesgos Laborales, nº84 julio/agosto, 2011.

FERNANDEZ GARCIA, R. La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la organización del trabajo, Ed: Editorial Club Universitario, Alicante.

LAHERA MARTÍN, M y GÓNGORA YERRO, J.J. Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002

LEON GARCÍA- IZQUIERDO, A., Ergonomía y Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales, Ed: Cátedra Asturias Prevención, Asturias 2017

LLANEZA ÁLVAREZ, F.J., Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista, Ed: Lex Nova, 8ªEd., Valladolid, 2007

LUZ. I.L. Historia de la Ergonomía, o de cómo la Ciencia del Trabajo se basa en verdades tomadas de la Psicología. Revista de historia de la psicología, 2009, Publicacions de la Universitat de València, vol 30 n.4 (octubre) 33-53 ISSN: 0211-0040

MANSILLA IZQUIERDO, F., Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica, Editorial Academia Española, 2012

MASSANERO MAS, M.A., GARCÍA BAUDES, M.E., PADES JIMÉNEZ, A., ORTIZ BONNIN, S. Guías de optimización. Trabajo emocional, Ed. Síntesis, Madrid, 2015

MELIÀ J.L, NOGAREDA C., LAHERA M., DURO A., PEIRÓ J.M., SALANOVA M., GRACIA D., Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa, Foment del Treball Nacional con la Financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2006.

MONDELO PEDRO R., GREGORI TORADA ENRIQUE, DE PEDRO GONZÁLEZ ÓSCAR, GÓMEZ FERNÁNDEZ MIGUEL Á., Ergonomía 4 El trabajo en oficinas, Universidad Politécnica de Cataluña, Mutua Universal.

MORA SALAS, M., El riesgo laboral en tiempos de globalización, Estudios Sociológicos, Vol. 21, No. 63 (Sep. - Dec., 2003), pp. 643-666

MORENO JIMÉNEZ, B. Y BÁEZ LEÓN C., Factores y Riegos Psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo Madrid, 2010

NOGAREDA CUIXART, C. Y ALMODÓVAR MOLINA, A., El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. NTP 702, Madrid 2005

OIT., Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo. Madrid. Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales, 1998

PEIRÓ, J. M., Desencadenantes del estrés laboral. Eudema, Madrid.1993

PEIRÓ, J.M., La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas Preventivas (pp. 65-90). Foment del Treball Nacional, Barcelona, 2007

PÉREZ BILBAO, L. Y NOGAREDA CUIXAR, Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. NTP 926, Madrid, 2012

SÁNCHEZ TRIGUEROS, C., Los Riesgos Psicosociales: Teoría y Práctica, Ed: Thomson Reuters, Navarra 2009, 1ª e.

UREÑA UREÑA, Y. Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa. Centros de las Administraciones Públicas. INVASSAT. Valencia, 2015

Referencias webs:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0465-546x2011000500002

<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/patria-potestad/patria-potestad.htm>

(Consultado: Febrero 2015)

<http://www.ergonomos.es/index.php>

<https://www.insst.es/riesgos-psicosociales2>

<https://www.mutuabalealear.es/verFichero.php?id=277>