

# 23

Fecha de presentación: febrero, 2019

Fecha de aceptación: mayo, 2019

Fecha de publicación: julio, 2019

## RIESGO PSICOSOCIAL

EN LOS OPERADORES EN UN CALL CENTER

### PSYCHOSOCIAL RISK IN THE OPERATORS IN A CALL CENTER

Margarita Sáenz Yáñez<sup>1</sup>

E-mail: [margarita.saenzy@ug.edu.ec](mailto:margarita.saenzy@ug.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0500-7012>

José William Ugalde Vicuña<sup>1</sup>

E-mail: [jose.ugaldevi@ug.edu.ec](mailto:jose.ugaldevi@ug.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1240-7804>

<sup>1</sup> Universidad de Guayaquil. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Sáenz Yáñez, M., & Ugalde Vicuña, J. W. (2019). Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

#### RESUMEN

Esta investigación muestra cómo un trabajo puede afectar la salud mental de un trabajador. En el caso de los operadores telefónicos que constantemente atienden a clientes problemáticos, puede afectar de manera drástica en su rendimiento, llegando a perturbar toda la calidad de servicio de una empresa. El trabajo de operador telefónico es un trabajo que no requiere estudios universitarios y muchos jóvenes se ven tentados a ingresar sin problemas al mundo laboral como operadores, pero este trabajo al tener un alto riesgo en el ámbito psicosocial, provoca que los trabajadores no duren mucho en el puesto, llegando a renunciar. Una de las consecuencias de lo anteriormente descrita es que en la empresa los operadores estén constantemente rotando, generando molestias para los trabajadores que se quedan laborando, debido a que puede faltar personal para contestar el volumen de llamadas o que el personal nuevo no se adapte de la manera que el grupo está acostumbrado. Para demostrar esta hipótesis se evaluó una línea de servicio en un *call center*, donde los clientes, muchas veces difíciles, llaman a que un asesor telefónico de solución al problema que se presente. Para la evaluación de los riesgos psicosociales fue usada la metodología de ISTAS-21, método sencillo y de uso libre, que se basa en seis encuestas fáciles de responder, pero en la investigación sólo nos enfocamos en la primera encuesta referente a las exigencias psicológicas que demanda el trabajo al operador telefónico.

**Palabras clave:** Salud mental, operador telefónico, riesgos psicosociales, call center, llamadas, ISTAS-21.

#### ABSTRACT

This research shows how a job can affect the mental health of a worker. In the case of telephone consultants who constantly serve customers problem, it can drastically affect their performance, affecting the entire service quality of a company. The work of a telephone operator is a job that does not require university studies and many young people are tempted to enter the labor market without problems as operators, but this work, because it has a high risk in the psychosocial field, causes the workers not to last long in the post, coming to resign. One of the consequences of the above described is that in the company, the operators are constantly rotating, generating discomfort for workers who stay working, because staff may be missing to answer the volume of calls or that new staff does not adapt to the way the group is used to. To demonstrate this hypothesis, a line of service was evaluated in a call center, where customers, often difficult, call a telephone consultant to solve the problem that arises. For the evaluation of psychosocial risks, the ISTAS-21 methodology was used, a simple and free-use method, based on six easy-to-answer surveys, but in the research we focused only on the first survey regarding the psychological demands in the work of the telephone operator.

**Keywords:** Mental health, telephone operator, psychosocial risks, call center, calls, ISTAS-21.

## INTRODUCCIÓN

La probabilidad que un trabajador pueda sufrir una enfermedad o accidente vinculado a su trabajo, se lo denomina riesgo laboral. Así, entre los riesgos laborales están las enfermedades profesionales y los accidentes laborales (Creus Solé, 2013).

La República del Ecuador en su constitución claramente promueve la protección a los trabajadores mediante la obligatoriedad, que transmite a los patronos, de garantizar puestos de trabajos sanos y seguros. Además, se ratifica convenios internacionales como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), obligando a las empresas a evaluar los riesgos de cada actividad desarrolladas por los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Durante mucho tiempo las organizaciones han dado más importancia a los riesgos que pueden ser identificados a simple vista, por ejemplo, los riesgos físicos, químicos y mecánicos, ya que si estos no son controlados, puede causar accidentes de manera inmediata o enfermedades profesionales a largo plazo.

Los riesgos psicosociales son también conocidos como riesgos silenciosos, por cuanto una de sus manifestaciones es el bajo rendimiento del afectado al desarrollar el trabajo asignado, como lo expone la Unión General Trabajadores de Andalucía en su guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo cuando manifiestan que *“aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a”*. (Unión General de Trabajadores de Andalucía, 2010)

La Organización Internacional del Trabajo (1986), abordó el tema de los riesgos psicosociales en el documento: “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”. El documento comienza por notar lo complejo del tema referente a los factores psicosociales en el trabajo, acotando que son “complejos y difíciles de entender”, al representar un conjunto de experiencias y percepciones del trabajador abarcando varios aspectos. Por esta razón, se considera que los intentos para definir deben ser lo suficientemente complejos y amplios para poder englobar la problemática. La definición final de la OIT a los riesgos psicosociales es que consisten en una interacción del trabajo, medio ambiente, condiciones de la organización y satisfacción del trabajador, referente a sus necesidades y situación personal fuera del trabajo, la cual influye en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Es innegable que en todo centro de trabajo están presentes los peligros como elementos de trabajo, acciones humanas, ambiente laboral, que tienen la potencialidad de hacer daño o producir daño y su probabilidad de ocurrencia está ligada al control del elemento agresor que esté presente y las medidas de control implementadas (Janaina, 2001).

Los riesgos psicosociales se refieren a las condiciones presentes al realizar una tarea que se encuentra directamente relacionada con el trabajo realizado en una organización y tienen la posibilidad de afectar la salud física, social o psíquica y el bienestar de un trabajador. Una de las consecuencias de malestar causado por la exposición desfavorable a los riesgos psicosociales a los trabajadores son las actitudes y conductas inadecuadas al momento de desarrollar el trabajo, afectando directamente el bienestar de estos.

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, los autores Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008), identificaron posibles riesgos en las organizaciones y proponen indicadores laborales y organizacionales que se visualizan en la Tabla 1.

Tabla 1. Factores de riesgo organizacionales.

	Corporativa
Política y filosofía de la organización	Gestión de los Recursos Humanos
	Políticas de seguridad y salud ocupacional
	Responsabilidad Social Corporativa
	Estrategia empresarial
Cultura de la organización	Políticas de Relaciones Laborales
	Información Organización
	Comunicación Organizacional
	Justicia Organizacional
	Supervisión/liderazgo
Relaciones Industriales	Clima Laboral
	Representación Sindical
	Convenios colectivos

Los factores de riesgo psicosociales amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su identificación, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían nombrar las siguientes:

- ✓ Se expande en el tiempo y el espacio.
- ✓ Son difíciles de objetivar.
- ✓ Suman la afectación a otros riesgos.
- ✓ Tienen poca cobertura lega.
- ✓ Son moderados por diferentes factores.

- ✓ Son difíciles de modificar.

Los **call centers** se han convertido en una de las organizaciones con equipamiento y tecnología que impulsa a la creación de nuevos puestos de empleo para empresas de informática y software y factor humano, llegando a combinar la comunicación por vía telefónica, un software avanzado y personal capacitado, permitiendo tratar los clientes de manera directa realizando una interacción por medio del teléfono (voice-to-voice). A pesar que los **call centers** representan una forma de brindar servicios de larga distancia, no son considerados como una “industria” en un sentido aceptado comúnmente (Altmann & DeiB, 1998).

En general los **call centers** forman parte del desarrollo y soporte de las empresas para la gestión de la comunicación entre los clientes y una empresa mediante una vía telefónica. Información, consultas sobre productos, promociones, reclamos, recepción de pedidos y compras, son tanto de los servicios que puede llegar a ofrecer el servicio telefónico. Este es un servicio brindado por parte de operadores que al ser un servicio masivo están expuestos a riesgos, especialmente los riesgos psicosociales.

Los **call centers** se extienden a un ritmo sostenido en países diferentes, desde India, Marruecos, Inglaterra o Ecuador; esta actividad hoy se considera una ocupación que se encuentra en auge y cambiará las pautas para encontrar empleo en diferentes sectores, como el del turismo, telecomunicaciones y banca (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

Trabajar en un call center requiere la interacción con varios clientes, esta interacción puede ser positiva, como la satisfacción a los clientes y logros personales, pero también pueden ser negativas, haciendo que los operadores telefónicos están expuestos a:

- ✓ Mantener constante atención a las tareas.
- ✓ Procesar información confidencial.
- ✓ Riesgos de cometer errores graves.
- ✓ Tratar con clientes que muchas veces resultan con un trato agresivo.
- ✓ Diferencias entre jefe y operador.
- ✓ Presión ante el monitoreo de calidad al que son sometidos.
- ✓ Diferencias entre compañeros sobre cómo llevar los procedimientos.
- ✓ Negligencias de los superiores encargados de la gestión y resolución de problemas.

Entre los trabajadores existen quienes son más capaces que otros, por ello se requiere evaluar el entorno laboral para generar condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador común, considerando que los riesgos

psicosociales no son propios del trabajador, más bien del entorno laboral y aparecen por las difíciles condiciones laborales (Gil-Monte, 2012).

La parte central de un call center es un software, el “Automatic Call Distributor” (ACD), este es el que permite la distribución de la cantidad de llamadas recibidas; controla en tiempo real el número y el tipo de llamada, el número de conversaciones, y los tiempos en espera que tiene cada trabajador. Toda esta clase de control, ejerce sobre los trabajadores una presión (Del Bono & Noel Bulloni, 2007).

## MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio evaluó una línea de servicio, la cual en adelante la vamos a denominar “campana”, formada por 26 operadores telefónicos que corresponden a una campaña internacional, con llamadas entrantes desde los Estados Unidos, por lo que todos los operadores son bilingües, hablando inglés y español, teniendo que atender a clientes de diferentes nacionales y dialectos.

Para medir la calidad de servicio, se evalúan las llamadas de cada uno de los operadores, en base a una tabla que tiene el protocolo de cada llamada, es decir los pasos que se deben seguir y las acciones que están permitidas para que el operador desarrolle su llamada y seguir de manera irrestricta. Las llamadas son calificadas sobre una puntuación de 100 puntos por un agente de calidad.

El esquema de calificación es el siguiente (tabla 2):

Tabla 2. Parámetros de Calificación.

Parámetro	¿El asesor cumple, sí o no?
Saludo inicial	Si: +10 pts.
	No: -10 pts.
Escucha activa	Si: +10 pts.
	No: -10 pts.
Habilidades lingüísticas	Si: +10 pts.
	No: -10 pts.
Evita momentos muertos	Si: -10 pts.
	No: +10 pts.
Buena actitud de servicio	Si: +10 pts.
	No: la llamada es de 0 pts.
Conoce el producto	Si: +10 pts.
	No: -10 pts.
Mantiene el tiempo de espera de 60 segundos	Si: -10 pts.
	No: +10 pts.

Profesionalismo	Si: +10 pts. No: la llamada es de 0 pts.
Viola códigos de confi- dencialidad	Si: la llamada es de 0 pts. No: +10 pts.
Despedida	Si: +10 pts. No: -10 pts.
Total	Sobre 100 pts.

Todos los operadores son evaluados pero el número de llamadas calificadas varía según el criterio del agente de calidad y las llamadas son elegidas al azar. Este, considera que un asesor con constantes calificaciones de 100 puntos, solo necesitaría ser evaluado mínimo 1 vez por semana, por el contrario, un asesor que suele cometer varios errores operativos, necesita más supervisión y el agente evalúa las llamadas que considere necesarias para encontrar el problema de las malas calificaciones y poder ayudarlo a mejorar.

Una vez calificados los operadores de manera individual, el agente de calidad realiza un promedio general de toda la campaña. Este promedio debe ser mayor a 95 puntos para poder considerar que la campaña tuvo un buen nivel de servicio. En caso que ocurra una calificación inferior a la mencionada, se debe indagar en las causas del porqué de esa nota.

La campaña internacional ha mostrado una baja a su calificación por calidad de servicio, siendo la más baja reportada en años (tabla 3).

Tabla 3. Calificación de la calidad.

Mes	Calificación
Enero	95.89
Febrero	91.50
Marzo	93.15

Consideramos entrevistar a un experto para establecer una línea base que sirva de guía en nuestra investigación, es así que el Sr. Gustavo Ycaza Pantoja, Líder de Operaciones de la empresa American Call Center, con siete años de experiencia en este tipo organizaciones, seis de ellos como operador y desde hace un año es Líder de Operaciones.

Al conversar sobre el rendimiento de las personas que atienden clientes en un call center asociado a los factores de riesgo psicosociales. Gustavo manifiesta: "En lo personal, nunca me afectó el trabajo como operador porque considero me una persona estable y no tomo las llamadas ni la actitud de los clientes de forma personal, pero en

estos años, me he dado cuenta que muchos operadores hacen lo contrario y mezclan sus emociones, llegando a gritarse con el cliente en la línea, haciendo que sus niveles de estrés se eleven y no duren mucho tiempo en el puesto, afectando la calificación de todo el grupo, ya que por mala actitud de servicio aumentan las novedades operativas".

Se puede reportar que el nivel de estrés cambia según diferentes características, como la infraestructura del centro de trabajo, el tipo de servicio brindado, la clase de contrato que tiene el operador y el nivel de control que la empresa ejerce sobre el trabajo realizado (Elizalde, 2015)

La hipótesis es que: al ingresar cinco nuevos colaboradores en el mes de febrero afectó el rendimiento general de campaña, ya que los nuevos operadores, a pesar que fueron capacitados para realizar su trabajo de manera correcta, desconocen el producto y realizan las labores sin lineamientos y de manera empírica, provocando constantes retroalimentaciones por parte del equipo de calidad. Otro de los factores que afecta el rendimiento de los operadores, puede ser la presión ejercida por los clientes, ya que al ser un trabajo donde el asesor tiene contacto directo con el cliente a través de la línea telefónica y donde actúan las emociones de los operadores directamente puede provocar que estos se estresen haciendo su labor deficiente.

Al respecto del ingreso de nuevos operadores, Ycaza Pantoja (2019, Comunicación personal, comenta que *"el ingreso de nuevos colaboradores posiblemente afecte a la nota grupal de calidad, ya que todos tienen una curva de aprendizaje y lo más seguro es que se comentan errores. En cuanto a calidad, también depende porque un desconocimiento del producto por parte de los operadores, no es indicador de mala calidad de servicio, siempre y cuando sea un asesor nuevo pero depende mucho de la actitud del asesor y cómo maneje su llamada"*.

Para corroborar la hipótesis los operadores fueron evaluados mediante encuestas, usando el método de análisis de riesgos psicosociales: ISTAS-21. El método ISTAS-21 fue elaborado para poder identificar y medir la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales en una organización con la misma base teórica de otros métodos. ISTAS-21 tiene 5 macro-factores de evaluación (Baez León & Moreno Jiménez, 2010):

**Exigencias psicosociales:** basado en las exigencias emocionales, cuantitativas, cognitivas y el esconder las emociones (tabla 4).

1. **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** basado en la influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo,

control sobre el tiempo, sentido de compromiso y trabajo.

2. **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** basado en las posibilidades de relación social, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo y rol, previsibilidad.
3. **Compensaciones del trabajo:** basado en la inseguridad sobre el futuro y estima,
4. **Doble presencia:** basado en que recaigan en una misma persona las demandas domésticas y las del trabajo.
5. Debido a las características psicométricas de la prueba, este método se ha convertido en el más fácil y utilizado por las organizaciones, ya que es de uso libre y gratuito. (España. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2003).
6. El método ISTAS-21 dispone de 3 versiones, dependiendo del tamaño de la empresa y el objetivo que se desea conseguir.

Tabla 4. Versiones del ISTAS-21.

Versión Corta	Versión Media	Versión Larga
- Para empresas < 30 trabajadores	- Para empresas > 30 trabajadores	
- 38 ítems	- 124 ítems	
- Evalúa 6 factores: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima.	- Concordancia entre la versión media y larga	- Exclusivamente para investigación

Para la investigación se basó en el primer apartado del método ISTAS-21, referente a las exigencias psicológicas. Este consta de 6 preguntas calificadas de la siguiente manera (tabla 5):

Tabla 7. Resultados de las encuestas.

No	1.	2.	3.	4.	5.	6.	Sumatoria
Encuesta	¿Tienes que trabajar muy rápido?	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	
1	2	2	0	0	1	3	8
2	3	3	2	0	2	3	13
3	1	0	0	3	1	2	7
4	2	1	0	2	1	2	8

Tabla 5. Primer apartado del ISTAS-21.

Verde	Amarillo	Rojo
De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
Nivel psicosocial de exposición más favorable para la salud	Nivel psicosocial de exposición intermedio	Nivel psicosocial de exposición más desfavorable para la salud

La encuesta tomada fue de 26 operadores de toda la campaña. Con las siguientes preguntas (tabla 6):

Tabla 6. Apatado 1 del ISTA-21.

PREGUNTA siempre	RESPUESTA				
	muchas veces	algunas veces	solo alguna vez	nunca	
1 ¿Tiene que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2 ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3 ¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?	0	1	2	3	4
4 ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5 ¿Tu trabajo, en general es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6 ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los datos a continuación son la sumatoria de las respuestas de cada uno de los 26 operadores encuestados y promediada, para poder evaluar el riesgo exponencial según el método de evaluación ISTAS-2 (tabla 7).

5	1	1	3	2	1	4	12
6	3	1	0	0	1	4	9
7	2	3	2	2	3	4	16
8	2	3	0	0	2	4	11
9	0	0	0	0	1	0	1
10	2	0	0	0	0	0	2
11	4	0	0	0	4	4	12
12	4	2	1	0	1	3	11
13	3	3	1	4	2	2	15
14	3	0	1	2	2	1	9
15	3	2	1	4	2	4	16
16	4	1	0	2	3	4	14
17	4	1	0	0	2	4	11
18	1	0	0	0	1	4	6
19	3	0	0	1	1	0	5
20	4	1	0	0	0	0	5
21	1	0	0	0	1	2	4
22	2	0	0	0	2	4	8
23	2	1	0	0	0	1	4
24	2	0	4	0	2	3	11
25	1	1	2	0	0	0	4
26	4	0	0	1	4	4	13
<b>Promedio de Nivel Exponencial</b>							<b>9,038</b>

El resultado de las encuestas da como resultado que la campaña tiene un promedio de 9, aquel valor determina que el trabajo en un call center tiene un nivel psicosocial de exposición intermedio. Cabe recalcar que la cantidad anterior es un promedio general y no todos los operadores parecen pensar lo mismo del trabajo que ejercen.

De los 26 trabajadores, 11 operadores presentan un nivel psicosocial de exposición más desfavorable para la salud, 7 operadores presentan un nivel psicosocial de exposición intermedio y 8 operadores presentan un nivel psicosocial de exposición más favorable para la salud (tabla 8).

Tabla 8. Análisis de Encuestas.

Nivel de Exposición	Porcentaje de Nivel Exponencial
Nivel psicosocial de exposición más favorable para la salud	30.77 %
Nivel psicosocial de exposición intermedio	26.92 %

Nivel psicosocial de exposición más desfavorable para la salud 42.31%

**Total 100%**

## CONCLUSIONES

El estudio se comprobó que los cinco colaboradores nuevos puede ser la raíz del problema del bajo rendimiento de los operadores pero esto no queda claro al evidenciar que casi la mitad de la campaña se ubica en el grupo expuesto a un nivel psicosocial desfavorable a la salud, llevando a pensar que el problema va más allá de la adaptación de los nuevos al trabajo. Cabe decir que en el mes de Marzo la campaña tuvo una subida en el promedio general de evaluación por parte del equipo de calidad, siendo la nota de 93.15, pero esta nota sigue estando por debajo del que se requiere para considerar al grupo con buen estándar de calidad.

En base a las respuestas, se concluye que un promedio de 12 operadores deben trabajar de manera rápida gran porcentaje del tiempo, pero gracias a esto, ellos no tienen acumulación de trabajo y tampoco creen que la

distribución de trabajo es inequitativa, por estas razones los problemas del trabajo pueden ser olvidados de manera rápida por los operadores, generando que los trabajadores no piensen en su trabajo fuera de las instalaciones de call center, pero la cifra más alarmante se encuentra en cómo los operadores esconden sus emociones gran parte del tiempo, siendo 21 asesores que sienten reprimir sus emociones al trabajar en servicio al cliente.

El hecho de trabajar en servicio al cliente y dialogar con personas que muchas veces son difíciles y groseras, hace que los operadores se repriman y se limiten a dar sus opiniones sinceras y crudas a los clientes, ya que si lo llegan a hacer, estos pueden ser multados por mal servicio al cliente, llegando en algunos casos al despido de los operadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altmann, N., & DeiB, M. (1998). Productivity by Systemic Rationalization: Good Work-Bad Work? *Economic and Industrial Democracy*, 19(1), 137-159. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0143831X98191007>
- Baez León, C., & Moreno Jiménez, B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Creus Solé, A. (2013). *Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Marcombo S.A.
- Del Bono, A., & Noel Bulloni, M. (2007). *Experiencias Laborales y Sentidos del Trabajo*. Buenos Aires: Asociación Argentina de Especialistas del Trabajo.
- Elizalde, M. S. (2015). *Riesgos psicosociales en los centros de atención telefónica*. HSEC Magazine. Recuperado de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=810&edi=36&xit=riesgos-psicosociales-en-los-centros-de-atencion-telefonica>
- España. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2003). Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21. Madrid: ISTAS.
- España. Unión General de Trabajadores de Andalucía. (2010). *Prevención y riesgos psicosociales*. Andalucía: UGT.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es)
- Janaina, A. C. (2001). *Manual de seguridad e higiene industrial*. Mexico: Limusa.
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Informe sobre el Empleo en el Mundo*. Ginebra: OIT.
- Roozeboom, M., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). *Monitoring Psychosocial Risks at work. I*. En, S.Leka & T. Cox, The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF. (17-36). Nottingham: I-WHO.