

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES MÁS FRECUENTES EN EL PERSONAL  
DE ATENCIÓN AL CLIENTE, EN SECTORES COMO LA SALUD Y LAS  
COMUNICACIONES**

*Most frequent psychosocial risk factors in customer care staff, in sectors such as health and  
communications*

Autor (es)

MARÍA ALEJANDRA ARNEDO ORTEGA  
SARA ELENA DICKSON OSORIO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA JOSÉ ANTONIO DE SUCRE  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
SAN ONOFRE, SUCRE

2020

### RESUMEN

El presente artículo de revisión titulado “Factores de riesgos psicosociales más frecuentes en el personal de atención al cliente, en sectores como la salud y las comunicaciones” tiene como objetivo: Identificar cuáles son los factores de riesgos psicosociales más frecuentes en el personal de atención al cliente, en sectores como la salud y las comunicaciones, mediante la revisión bibliográfica de artículos investigativos. Para los fines del estudio se empleó una metodología basada en una investigación de tipo teórico descriptiva, en la cual se documentó y se describieron datos relevantes sobre la temática principal. Los resultados obtenidos determinan en primera instancia, que los factores psicosociales en el trabajo son en su mayoría complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador como tal y abarcan muchos aspectos; por lo tanto, se ha evidenciado las diferentes incidencias que tienen los riesgos psicosociales para la salud de los trabajadores; el estrés es reconocido como una de las principales causas de enfermedades profesionales y se manifiesta en todas las ocupaciones organizacionales, para el caso del personal de atención al cliente, en sectores como la salud y las comunicaciones representa una amenaza lenta y letal que puede ocasionar problemas muy severos en el organismo del individuo.

**Palabras Clave:** Factores de riesgos, riesgo laboral, psicosocial, atención al cliente, salud ocupacional, trabajo laboral.

### ABSTRACT

The present review article entitled "Most frequent psychosocial risk factors in customer service personnel, in sectors such as health and communications" aims to: Identify which are the most frequent psychosocial risk factors in personnel

customer service, in sectors such as health and communications, through the bibliographic review of investigative articles. For the purposes of the study, a methodology based on a descriptive theoretical research was used, in which relevant data on the main topic were documented and described. The results obtained determine in the first instance that psychosocial factors at work are mostly complex and difficult to understand, since they represent the set of perceptions and experiences of the worker as such and cover many aspects; Therefore, the different incidences that psychosocial risks have for the health of workers have been evidenced; Stress is recognized as one of the main causes of occupational diseases and manifests itself in all organizational occupations, in the case of customer service personnel, in sectors such as health and communications, it represents a slow and lethal threat that can cause problems very severe in the organism of the individual.

**Keywords:** Risk factors, occupational risk, psychosocial, customer service, occupational health, labor work.

## INTRODUCCIÓN.

El trabajo es considerado como aquella actividad que realizamos a diario con el propósito de producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas; este tipo de acción se ha constituido históricamente como un riesgo para la salud. De hecho, “Las condiciones laborales han concretado ciertas actividades como una amenaza para la salud, ocasionado accidentes y enfermedades de todo tipo” (Moreno, 2011, p.4)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (como se citó en Muñoz, Orellano & Hernández, 2018) señalan que:

En la actualidad, dos millones de hombres y mujeres mueren anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo. Se debe tener en cuenta, además, que existen accidentes de trabajo no fatales, los cuales provocan en promedio al menos tres días de ausentismo por incapacidad y 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral. Asimismo, se ha detectado que un 8 % de la tasa global de trastornos depresivos en la actualidad, se relaciona con riesgos ocupacionales (p.533)

Ahora, organismos como el Comité Mixto OIT & OMS, (1984), señalan que los factores psicosociales en el trabajo se entienden como aquellas interacciones entre el trabajo, su contexto, el agrado en el empleo y los entornos que ofrece la organización, asimismo interceden las facultades del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo; los cual influyen en la salud y el rendimiento a través de percepciones y experiencias. (Juárez, 2004, p.2)

Por consiguiente, el informe del Comité Mixto OIT - OMS sobre Medicina del Trabajo, correspondiente a la novena reunión celebrada en Ginebra en 1984 estableció que: “los países en desarrollo, los estados industrializados, aspectos como el medio ambiente de trabajo y la realidad de vida pueden provocar la acción de factores psicosociales negativos cuya importancia relativa puede variar ampliamente en cuanto a la aparición de enfermedades” (OIT, 2019, p.9)

(...) Sin embargo, “la importancia de los factores psicosociales perjudiciales de origen profesional aumenta considerablemente, por lo tanto, se han considerado como particularidades del entorno de trabajo, que implican una amenaza para el individuo” (OIT, 2019a, p.9)

Tras la lectura de los estudios aplicados a los factores estresantes de origen profesional y a los trastornos que se originan de los mismos a nivel psicológico, fisiológico y del comportamiento, se concluye que alrededor del 5 y el 10 por ciento de la población activa (en el grupo de más edad) presenta problemas graves. (OIT, 2019b, p.9)

Según Juárez, (2004), en la actualidad se han establecido diversos estudios que revelan que las ocupaciones con mayor vulnerabilidad donde el estrés psicosocial se presenta con rigurosidad corresponden a los trabajadores operativos o manuales (obreros) (Karasek y Theorell, 1990), los cargos medios (técnicos y administrativos) (Gutiérrez, 2000); también conforman esta amplia lista las enfermeras (Arita y Arauz, 1998; Arita, 2001) y el personal dedicado a la enseñanza (docentes) (Europa Press, 2001). (p.5).

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo de esta revisión radica en identificar cuáles son los factores de riesgos psicosociales más frecuentes en el personal de atención al cliente, en sectores como la salud y las comunicaciones, las cuales hacen parte de la lista de ocupaciones que también son vulnerables en cuanto a padecer una serie de afecciones psicosociales que ponen en riesgo la salud mental, física, emocional y social de quienes atienden estas labores.

Ahora bien, debido al proceso histórico en la naturaleza del trabajo, es necesario tener en cuenta todas las actividades laborales necesarias para que los seres humanos podamos organizarnos como sociedad, dependiendo del nivel de desarrollo en que se encuentren.

Además, sino nos ubicamos desde el sector de la salud y las comunicaciones en donde la mayoría de los trabajadores prestan sus servicios e interactúan con un gran número de clientes o usuarios, encontramos que en esta área predominan los riesgos laborales psicosociales, los cuales obedecen a aquellos “riesgos que surgen de las nuevas actividades ocupacionales, del dinamismo de las nuevas empresas y sus sistemas de trabajo; son principalmente riesgos que se derivan de las variadas formas de atender a un público en interacción dinámica con el trabajador” (Moreno, 2011, p.13).

Desde este punto de vista, aunque la interacción social siempre ha sido una característica del trabajo, la novedad radica en que se ha convertido en su característica central.

Por ello, queremos demostrar por medio la revisión bibliográfica de artículos investigativos, que las condiciones laborales a las que están expuestas, los empleados de dichas áreas de atención, se están viendo reflejadas seriamente en su salud en general, llevando a los sectores laborales antes mencionados a presentar déficit tanto en el aspecto económico como en el talento humano. Por lo tanto, para llevar a cabo el propósito de este artículo de revisión, se clasificarán los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área de atención al cliente en sus respectivas ocupaciones, para luego identificar las repercusiones de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores e identificar que enfermedades han generado los riesgos psicosociales en los sectores de la salud y las comunicaciones.

### **METODOLOGÍA.**

El presente artículo de revisión es una investigación de tipo teórico descriptiva, en la cual se documentó y se describieron datos relevantes sobre la temática principal. El ejercicio de estudio implicó en su parte inicial el rastreo, organización, sistematización y análisis de un conjunto de documentos electrónicos sobre un período comprendido entre el 2004 al 2019.

Por ende, las unidades de análisis que se emplearon se basaron en aquellos documentos sobre el tema en mención (Factores de riesgos psicosociales).

Para su hallazgo, y con el objetivo de ampliar los criterios de búsqueda se incluyeron las siguientes palabras claves en termino único y combinado: “factores de riesgos”, “riesgo laboral”, “psicosocial”, “sectores productivos”, “atención al cliente”, “salud ocupacional” y “trabajo laboral” Estas palabras claves, al igual que sus descriptores fueron combinados de diferentes formas al momento de la exploración y la consulta en la web.

## ARTÍCULO DE REVISIÓN

---

Por consiguiente, al realizar la búsqueda de los documentos investigativos (artículos), en cada una de las bases de datos (Revistas especializadas), se seleccionaron 10 artículos, los cuales apuntaron a formar parte del análisis y la sistematización de la temática en sí. Cabe resaltar que no se consideraron para el análisis central de discusión aquellos documentos u artículos que no hacían mención a los núcleos temáticos y/o aquellos que no se encontraban en revistas indexadas.

Revistas especializadas como Scielo, Redalyc y Dialnet fueron claves para la búsqueda exhaustiva de los artículos afines al tema.

Para la organización de los documentos investigativos, se creó una matriz en Word, con los siguientes campos (categorías de análisis): título del artículo, autor, año, problema de investigación, objetivos, tipo de investigación, método, descripción y tamaño de la muestra, instrumentos utilizados, resultados y conclusiones.

Una vez organizada la información, se realizó un análisis a partir de la identificación de los factores de riesgos psicosociales más frecuentes en el área de atención al cliente, luego se llevó a cabo la clasificación de los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales a los que están expuestos los trabajadores del área, para así realizar una identificación de las repercusiones de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores, finalmente se determinaron las enfermedades que generan los riesgos psicosociales en los sectores de la salud y las comunicaciones.

De hecho, cada aspecto estructural del documento de revisión alude a fijar las conclusiones finales sobre la temática de estudio.

## **FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES MÁS FRECUENTES EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Como bien se había mencionado en la metodología de este artículo de revisión, los hallazgos encontrados sobre los factores de riesgos psicosociales más frecuentes en el área de atención al cliente, en sectores como la salud y las comunicaciones, determinan en primera

instancia, que los factores psicosociales en el trabajo son en su mayoría complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador como tal y abarcan muchos aspectos. En este sentido, dejamos claro que algunos de estos aspectos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo.

En el área de atención al cliente ya sea en el sector de la salud como el de las comunicaciones suelen presentarse situaciones estresantes que conllevan a perder el sentido en lo que se realiza.

De acuerdo con lo anterior, Muñoz, Orellano & Hernández, (2018) señalan en su artículo titulado “Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales” que “La principal consecuencia del riesgo psicosocial es el estrés, cuyas manifestaciones más frecuentes abarcan síntomas irritables acompañados de un agotamiento físico y mental, los cuales son causantes de estados de depresión en niveles leves y severos” (p.538), por lo tanto, se puede considerar que el estrés transgrede directamente en la capacidad del trabajador, causando de esta manera una baja productividad y otra de afectaciones laborales. Con base a lo anterior, cuando una persona se somete a una tensión muy alta en cierto momento será incapaz de tomar decisiones apropiadas, y ha causa de este estado, difícilmente las medidas en cuanto a soluciones se verán afectadas ante los bloqueos emocionales que no favorecen un desempeño exitoso.

No cabe duda que en estos sectores laborales, el estrés representa una amenaza lenta y silenciosa que influye en gran medida en el estado de salud del trabajador; en este sentido el estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

### **1. EL ESTRÉS.**

La Comisión Europea, (2000) define el estrés laboral como “una secuencia de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento que responden a situaciones adversas originadas en el ambiente de trabajo. Es un estado desequilibrado que suele caracterizarse por los altos índices de excitación como respuesta a sensaciones no asimilables” (p.7) (como se citó en

Gavilán, 2013, p. 3). Este tipo de sensaciones en ocasiones aluden a no lograr ciertas actividades específicas dentro de tiempos determinados fijados por el empleador.

Shirom, (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: El primer tipo hace referencia cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, y el segundo tipo corresponde cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. (p.68), de algún modo cual sea el tipo de exposición, el estrés será un factor de riesgo determinante en la salud del trabajador.

No obstante, existen otros factores de riesgos psicosociales que ameritan ser mencionados, que tras su identificación suelen influir en estas áreas laborales; entre ellos podemos mencionar: la violencia en el trabajo, el acoso laboral, el acoso sexual, inseguridad contractual, el burnout o desgaste profesional, conflicto familia – trabajo y el trabajo emocional.

### **2. LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO.**

Corresponden a aquellas situaciones o acontecimientos en donde las personas son abusadas, amenazadas o en su lugar, asaltadas en condiciones relacionadas con su trabajo; para el trabajador afectado (a) representa un acto que pone en riesgo su seguridad, bienestar y salud.

Según, Camacho y Mayorga (2017), “estas situaciones pueden ser de índole psicológica y también física” (p.162). De hecho, dentro de las conductas identificadas como violentas se pueden mencionar: El abuso emocional, las llamadas (conductas hostiles), la incivilidad, también conocidas como aquellas (conductas bruscas e irrespetuosas, sin cultura); asimismo el acoso psicológico o Mobbing y el acoso sexual.

### **3. EL ACOSO LABORAL.**

También conocido como acoso psicológico o Mobbing, es considerado aquel comportamiento ultrajante con persecuciones sistemáticas y frecuentes, que se manifiestan por medio de palabras, obras u omisiones por parte del empleador o de uno o más trabajadores, o bien sea un usuario, contra uno o más trabajadores, lo cual atenta contra su dignidad o salud y perturban sus condiciones u oportunidades de empleo u ocupación. (Camacho y Mayorga, 2017, p.163)

Dentro las finalidades de este fenómeno, las cuales pueden ser de distinta naturaleza, esta misma puede ocasionar en determinado tiempo, la renuncia forzada de la persona acosada, o bien sean hallar la razón propicia para lograr un despido del trabajador de la organización donde se encuentre vinculado.

### **4. EL ACOSO SEXUAL.**

Este comportamiento puede entenderse como la conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es considerada por la persona afectada como ofensiva, conllevando a violar su integridad física y amenazar su bienestar como individuo. Para el Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea (2002), “toda situación donde se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante, humillante u ofensivo” es considerado una situación de acoso sexual. Cabe resaltar que el acoso sexual es un problema que afecta principalmente a las mujeres.

### **5. INSEGURIDAD CONTRACTUAL.**

La inseguridad contractual o laboral podría entenderse como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de profesión” (...)Por eso, expertos como Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que un trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. (Moreno y Báez, 2010, p.39). Evidentemente, la inseguridad laboral ligada a la intensidad de trabajo afecta como tal la ocupación que se desarrolle, inclusive, su misma continuidad, por lo tanto, las consecuencias dado el caso serian mayores para el trabajador.

### **6. EL BURNOUT.**

Este síndrome puede interpretarse como “una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y profesional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, despersonalización y cinismo e ineficacia profesional” (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) (como se citó en Gavilán, 2013, p. 3) Este síndrome se asimila a una sofocación, lo cual genera una disminución de la energía corporal, semejante a lo que ocurre cuando una batería de cierto dispositivo pierde su capacidad energética.

Una definición clara del Burnout es la que brinda Maslach (1993) quien lo define como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional y despersonalización que comúnmente se presenta en personas normales con reducida realización personal” entre sus características se encuentran: El agotamiento, el cinismo, la ineficacia profesional.

### **7. CONFLICTO FAMILIA – TRABAJO.**

Hacen referencia a las consecuencias causadas por las grandes cargas laborales que no facilitan al trabajador cumplir con las responsabilidades familiares; por lo tanto, esto ocasiona una incompatibilidad de parte y parte, conllevando a presentar bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa. (Moreno y Báez, 2010, p.46). A raíz de estas situaciones suelen presentarse para el trabajador una serie de obstáculos que de una u otra forma reducen el desempeño en el trabajo. Particularmente, el incremento de las jornadas ocupacionales a fin de completar y terminar plazos de entrega y compromisos organizacionales, ambos aspectos dificultan aún más las relaciones entre el trabajador y su familia, para lo cual es conveniente las conciliaciones entre familiares y fijar medidas pertinentes que no acarren a generar conflictos.

### **8. EL TRABAJO EMOCIONAL.**

Martínez, (2001) como se cita en Moreno y Báez (2010) señala que el trabajo emocional se ha definido como “el autocontrol de las emociones positivas y negativas, donde estas últimas resultan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño del puesto” (p.48). Ahora esto representa la posibilidad que el trabajo emocional fije límites

emocionales, por lo tanto, este factor se vuelve un elemento inevitable en todo trabajo con personas, por lo cual tiene indudables influencias en el bienestar físico y psicológico del trabajador debido a su complejidad y al consumo de recursos dentro de la organización.

### **ENFERMEDADES CAUSADAS POR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SECTORES DE LA SALUD Y LAS COMUNICACIONES.**

**Estrés:** Hipertensión Arterial, desordenes afectivos, trastornos de la ansiedad, alteraciones metabólicas, dependencia alcohólica, desórdenes musculoesqueléticos.

**Violencia en el trabajo:** Daños psicológicos que varían entre el malestar, la tensión, el estrés pasajero y temporal hasta formas de tensión y estrés crónico; daños físicos de tipo corporal, afectaciones severas.

**Acoso laboral:** Trastorno de estrés postraumático, el deterioro de la autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria, ansiedad, depresión, insomnio, fatiga crónica, dolor muscular de cabeza y espalda.

**Acoso sexual:** Problemas mentales, estrés postraumático, daños psicológicos, desordenes afectivos.

**Inseguridad contractual:** Dolores de cabeza, dolor muscular, dolor de espalda, estrés, absentismo, enfermedades coronarias, depresión, ansiedad.

**El Burnout:** Depresión, ansiedad, irritabilidad, pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, problemas musculoesqueléticos.

**Conflicto Familia – Trabajo:** Absentismo, problemas de estrés, ansiedad, depresión, hipertensión, síntomas somáticos.

**El trabajo emocional:** Disonancia cognitiva, problemas cardiovasculares.

### CONCLUSIONES

Luego de mostrar los diferentes riesgos psicosociales y sus características más relevantes, se ha evidenciado las diferentes incidencias que tienen para la salud de los trabajadores; el estrés es reconocido como una de las principales causas de enfermedades profesionales y se manifiesta en todas las ocupaciones organizacionales, para el caso del personal de atención al cliente, en sectores como la salud y las comunicaciones representa una amenaza lenta y letal que puede ocasionar problemas muy severos en el organismo del individuo.

Asimismo, se mencionan otros riesgos psicosociales que de una u otra forma tienden a causar efectos considerables que con el pasar del tiempo deja consigo secuelas imborrables, difíciles de remediar, las cuales siempre llamarán la atención directa o indirectamente para quienes las padecen. Es por eso que todo acto ocupacional implica situarse en entornos favorables en donde prevalezca el respeto y el bien común; que la interacción que se establezca con los empleadores, demás compañeros de trabajo y el público sea afectuoso.

Por ende, estos espacios siempre deben de favorecer las facultades del trabajador, por ello las organizaciones (empresas) debe brindar las garantías para que sus trabajadores crezcan laboralmente, atendiendo las necesidades que se presenten, de esta forma se garantizará un mayor desempeño profesional y laboral.

Ahora, algo que creemos conveniente es las organizaciones motiven a sus trabajadores para que haya un adecuado clima organizacional; además, esto se puede lograr facilitando que el trabajador se desenvuelva de acuerdo con sus características, pensamientos y cultura personal. Imprescindible promover valores, igualdad y respeto hacia las diferencias. Consideramos que no es una tarea fácil, pero sí creemos que debe existir un inicio con acciones que generen cambios positivos en quienes desempeñan estos trabajos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camacho, A., Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 10(40), 159 – 172. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Comisión Europea (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?* Recuperado de [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)
- Gavilán, M. (2013). *Riesgos psicosociales*. Recuperado de <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3078/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juárez, A. (2004). *Factores Psicosociales, Estrés Y Salud En Diferentes Ocupaciones: Un Estudio Exploratorio* (Ponencia arbitrada) Universidad Nacional Autónoma de México, Acapulco Guerrero, México.
- Moreno, B., Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 2, 01 – 188. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad en el trabajo*, 1(57), 4-19. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Muñoz, D., Orellano, N. & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00532.pdf>
- OIT, (2019). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2002). *Directiva 2002/73 relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere*

*al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.* Bruselas: Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Rodgers, G. & Rodgers, J. (1989). Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe. *Geneva: International Institute for Labour Studies.*

Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. En M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work & Health Psychology. 2ª edición*, 63 - 82. West Sussex: Wiley.