Guía

La Prevención de los Riesgos Psicosociales en el sector de las empresas multiservicios

RESUMEN EJECUTIVO

FINANCIADO POR: AI2017-0001

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, F.S.P.

UGT

Guía
La Prevención de los Riesgos Psicosociales en el sector de las empresas multiservicios

Bernardo Moreno-Jiménez
(Catedrático Emérito UAM)

Liliana Díaz Gracia
(Investigadora UAM)

Esta publicación es un extracto de la Guía con el mismo título, editada por la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT, al amparo de la acción AI2017-0001, financiada por la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales F.S.P.

EDITA
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME
Blanca Impresores S.L.

Depósito Legal: M-41434-2018

El marco económico y empresarial de las EMS

1

1. EL MARCO ECONÓMICO Y EMPRESARIAL DE LAS EMS

No se pueden analizar los riesgos laborales psicosociales de las EMS al margen del contexto económico y empresarial. Supondría una descontextualización que evidenciaría unos excesos locales, pero dejando de lado aspectos más graves y globales como es la situación actual del trabajo en general y de su lugar en una sociedad de derecho social (Corm, 2012; Laval y Dardot, 2013).

Después de lo expuesto a lo largo de todo el trabajo queda constancia de la gravedad de algunas de las prácticas de las EMS, pero también que el problema central no son los riesgos psicosociales, que ciertamente son un problema, sino, de forma más general, los riesgos ocupacionales que entrañan: riesgos de contrato, salario y seguridad laboral global. Desde una perspectiva amplia, en las EMS ni se producen los procesos de identificación organizacional, ni se dan los procesos de identificación laboral. Desde una perspectiva social, son efectos graves, pero que no son sino manifestaciones de un contexto global. El contexto global importa.

Como se ha expuesto, la historia muestra que el desarrollo económico se produce en un contexto de comercio (Brown, 2017). Sin comercio no se constata. Igualmente, desde los primeros momentos el comercio se asocia a diferentes formas de empresas, con todo tipo de variaciones en su configuración interna y en sus formas de funcionar. La empresa no es sino la unidad formal de establecer intercambios en la sociedad, en los países y en la historia (Micklethwait y Wooldridge, 2003).

Componentes característicos de la empresa actual son la desregulación y la globalización, pero no son fenómenos recientes. Ambos elementos tienen sus raíces en las diferentes formas históricas que la empresa adquirido hasta el momento actual. Una y otra son fenómenos presentes en un largo pasado. La desregulación proviene del continuo esfuerzo por obtener la máxima autonomía posible subordinando a ello otras consideraciones e instituciones. La globalización, la extensión geográfica, se establece sobre las bases de alcanzar la máxima extensión posible (Comín, 2011; Robertson, 2005). Propio de la historia de la empresa es su propensión a actuar según los propios intereses comerciales y económicos y subordinar a ello otros intereses. Ejemplo de ello fue la aparición de las compañías reales holandesa y británica, caracterizadas por su sobredimensionalización y su capacidad para imponerse a los criterios de los propios estados de origen.

En los vaivenes de la constitución histórica de la economía y empresa actual hay sombras y luces. A partir del siglo XIX, quizás antes, se comienzan a elaborar las bases de un estado social que atiende a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores. Más tarde, terminada la segunda guerra mundial, la geopolítica y la desastrosa experiencia pasada de los regímenes totalitarios, el sufrimiento y la depravación que supusieron, los millones de muertos acumulados en enfrentamientos ignominiosos, despejaron las perspectivas de un estado social, democrático. Con ello se reasentaron los derechos humanos, el equilibrio trabajo capital, el derecho del trabajo y la dignidad de toda ocupación. Se asumió, de hecho, que el trabajo y sus condiciones suponían la mejor de las representaciones posibles de la paz social (Judt, 2006; 2010). Las crisis de los años setenta, los nuevos reasentamientos hegemónicos de las políticas ultraliberales en los años ochenta en Occidente reorientaron los equilibrios políticos, económicos y sociales. La intensificación de la globalización como causa y síntoma (Beck, 2008; Stiglitz, 2002) y la manipulación interesada de sus efectos ha llevado a una inversión de los logros sociales y laborales obtenidos y a un retroceso social, democrático y laboral (George, 2013; Klein, 2007).

Los equilibrios económicos, sociales y políticos, parcialmente obtenidos, se han perdido e incluso invertido, y de ello queda una clara constancia (Fernández-Albertos, 2018; Milanovic, 2017, Tezanos, 2009). Incluso desde una perspectiva estricta y rigurosamente econométrica los trabajos empíricos de Th. Piketty, (2015) han mostrado la imposición de la renta y el capital sobre el desarrollo económico y el componente de trabajo. La nueva situación política y social que se ha creado más que un contexto económico desregulado es una verificación del principio sociológico de Merton que establece el aumento progresivo de quienes más tienen y el deterioro constante de los menos favorecidos (Ariño y Romero, 2016). El riesgo, en parte la constatación, es que los principios e intereses globales de los trabajadores se diluyan, y que se difumine incluso el concepto de grupo unido por necesidades y objetivos (Tarin Sanz y Rivas Otero, 2018). Hay incluso el riesgo de que se elaboren nuevos discursos que justifiquen la situación de clara desigualdad creada y que insistan en la supeditación a la nueva situación instaurada y a su reconocimiento como la única lógica económica posible (Enrique Alonso y Fernández Rodríguez, 2018).

Este es el contexto social, político y económico de la emergencia de las EMS. Su aparición no es fortuita, sino que obedece a la lógica que subyace. En un orden no estrictamente secuencial, la aparición de una economía de servicios es un primer disparador de un tipo de empresas orientada a proporcionar todo tipo de servicios, a particulares y a otras empresas. Otro elemento de la secuencia compleja es el desarrollo de las multinacionales y

grandes empresas que progresivamente van recortando estructuras internas y plantillas de trabajadores. Al mismo van sustituyéndolas por un sistema de subcontratación que facilita la flexibilidad interna y disminuye los gastos estructurales. La subcontratación se convierte rápidamente en un sistema extendido que se aplica a múltiples actividades, independientemente del tamaño de la empresa. La complejidad creciente de la gestión de las organizaciones, y el uso cada vez más intenso de la tecnología innovadora, facilita la generalización del proceso. En este proceso de cambio y desarrollo de las empresas, se produce de hecho la acentuación de un fenómeno presente desde los tiempos más antiguos: la división entre el trabajo manual y el trabajo del conocimiento.

La tercera y la cuarta revolución industrial han cambiado tanto a realidad de nuestro trabajo actual como la perspectiva del mismo (Rifkin, 2011; Schwab, 2016); algunos ejemplos del mismo han quedado expuestos. Hoy no resulta fácil asegurar cual será nuestro trabajo en unos cuantos años. Pero hay un dato que se presenta como seguro, y en parte intimidante, y es el aumento y la extensión del trabajo del conocimiento. La sociedad activa de los próximos años es la “sociedad del conocimiento”, (Noya, Rodríguez Caamaño y Romero Ramos, 2008) y de forma todavía más clara “la organización del conocimiento” (Senge, 1990). El hecho es un signo del desarrollo de la sociedad y de las organizaciones, pero puede conllevar efectos perversos como es la acentuación de la división entre una clase trabajadora manual y una clase trabajadora del conocimiento. La diferenciación entre ambas puede hacerse inaceptable e inadmisible en un estado social, en una sociedad democrática y en una organización equitativa. Aunque las diferencias sean reales.

En este contexto, el empleo se ha convertido en un mercado. Uno de los elementos sin los cuales no puede entenderse la situación actual del trabajo y el empleo es la aparición, relativamente reciente, de una industria del empleo. Agencias de colocación, empresas de trabajo temporal, empresas multiservicios y otras formas de organización dirigidas a captar y gestionar empleo forman parte de un conglomerado centrado en mantener y desarrollar el mercado del empleo desde múltiples perspectivas. Este mercado del empleo atiende tanto a demandas de alta dirección como a las de trabajos manuales, auxiliares y de bajos requerimientos formativos. Una buena parte de este mercado se establece en el trasiego de empleos manuales y de bajos requerimientos formativos. En las EMS los datos dan constancia de ello. Técnicamente, la industria del empleo supone una optimización del mismo. Tiene también el riesgo de caer en su mercantilización, tanto más mientras menos competencia conlleva el trabajador. La industria del empleo se propone como un factor de ayuda y desarrollo tanto para las organizaciones como para

el trabajador, en realidad el criterio de su aplicación y gestión se subordina a sus fuentes de ingreso que son las organizaciones.

La interacción de los dos mecanismos expuestos y desarrollados en el texto, la subcontratación y el desarrollo de la industria del empleo, contextualizan los procedimientos al uso por las EMS y los riesgos que derivan para el trabajador. Las EMS tienen como objetivo facilitar todo tipo de tercerización del trabajo, la subcontratación de todo tipo de servicios, con mayor y con menor nivel técnico, que todo tipo de empresas pueden necesitar. Para ello recurre a las formas y recursos propios de la industria del empleo caracterizados necesariamente por la flexibilidad y la variedad, y de forma inevitable con toda la inseguridad para el trabajador. Tal como ha quedado expuesto, su mayor nivel de negocio lo obtiene con puestos de trabajo básicos, elementales y auxiliares, como lo son los de limpieza, mantenimiento, seguridad y hostelería.

Los riesgos laborales de las EMS

2

2. LOS RIESGOS LABORALES DE LAS EMS

Los pocos y escasos datos empíricos acerca de los riesgos en el trabajo de las EMS provienen principalmente de los análisis de los convenios colectivos firmados por las EMS (Esteve Segarra, 2016; Vicente Palacio, 2016; UGT, 2015, UGT FeSMC, 2017). En primer lugar el análisis y exposición de los CC queda constancia de la precariedad de las condiciones generales de trabajo en las EMS. En segundo lugar, aparece de forma clara la diferencia sustantiva entre los CC sectoriales y los de empresa habitualmente practicados por las EMS. Las diferencias son notorias y con frecuencia basadas en la misma ilegalidad de la firma de los mismos.

Cuando se analizan las condiciones de trabajo de las EMS, tanto desde una perspectiva conceptual como empírica, hay un dato que parece imponerse. El problema se origina en los aspectos básicos de contrato y salario. Asociados a ellos van el resto de problemas relacionados con las malas condiciones de trabajo. Eso ocurre con los problemas de riesgos laborales relacionados con la seguridad, con la salud física, con los riesgos ergonómicos y, como no, con los riesgos psicosociales. Todos ellos merecen su atención propia, pero el problema de origen está en las bases contractuales: contrato y salario, una y otra fijadas básicamente a través de los CC.

Este tipo de planteamiento remite al tema de la industria del empleo en la que las EMS se insertan. En el mercado de trabajo, en la fuerza de la economía productiva, en la fluctuación incesante de las contrataciones y subcontrataciones de las empresas, el trabajador carece de capacidad de defensa de derechos y de expectativas, tanto más mientras la formación y el nivel de cualificación es menor. Eso hace que la situación del trabajador con una formación básica y con recursos elementales sea prácticamente de indefensión. Aunque la industria del empleo se contextualiza en un marco de optimización conjunta de beneficios, en realidad, la iniciativa y la resolución de los planteamientos del empleo proviene básicamente de las empresas. Eso supone que la alternativa en la defensa y mantenimiento de los derechos básicos y de las expectativas correspondientes solo pueda ser jugada desde posiciones grupales y colectivas representativas. De este punto de partida dependen en general las condiciones de trabajo, básicas, y derivadas.

Tal como se ha hecho, eso supone un replanteamiento de los riesgos laborales psicosociales de las EMS. Como en otros contextos laborales, los riesgos psicosociales de las EMS no son autónomos, no pueden ser expuestos

al margen del resto de riesgos. Los riesgos psicosociales no pueden ser expuestos al margen del resto de riesgos laborales. Necesitan ser contextualizados. Cuando los riesgos psicosociales se exponen al margen del resto de riesgos laborales se desenfocan y pueden exponerse incluso a una consideración inadecuada.

La consideración de los riesgos psicosociales es un logro en la descripción y análisis de los riesgos laborales. Su desarrollo es reciente y su reconocimiento como factores de salud laboral es importante. Tal como se ha expuesto, su exposición conceptual integral es un proceso actual en vías de realización (Moreno Jiménez, 2014; Moreno-Jiménez y Báez León, 2010; Moreno Jiménez y Garrosa Hernández, 2013). Sin embargo, algunos aspectos de los mismos han sido insuficientemente esbozados. Por lo general se ha insistido su importancia, menos en su diferenciación. Un dato importante es su reconocimiento actual como un factor de riesgo real para la salud y el bienestar del trabajador. Los riesgos laborales psicosociales pueden afectar negativamente salud y bienestar a largo plazo, incluso en la ausencia de otros factores de riesgo laborales. En este sentido son importantes y necesitan su evaluación, prevención e intervención específicas. Los riesgos laborales psicosociales son riesgos laborales a todos los efectos.

Un factor insuficientemente abordado es el aspecto cambiante de los riesgos psicosociales. Los planteamientos de la Agencia Europea han introducido el concepto de riesgos emergentes y propuesto algunos de ellos (EU-OSHA, 2007), pero es un trabajo inacabado, inicial y anterior a la Gran Recesión. Ha carecido de una continuidad necesario. Aspectos allí señalados como inseguridad, conciliación, trabajo emocional y trabajo intensivo han aumentado su problemática y han aparecido otros nuevos como los contratos atípicos y el trabajo para las plataformas en línea. El Parlamento Europeo ha tomado constancia de ello (European Parliament, 2016).

Un aspecto prácticamente ausente en la reflexión sobre los riesgos laborales psicosociales es su función diferencial según la situación laboral organizacional del trabajador. En el entramado de riesgos laborales hay diferentes niveles de prioridad, aunque su orden no sea absoluto. Como en la escala de necesidades de Maslow (Maslow, 1954), hay necesidades que deben ser primero atendidas antes de llegar al nivel de la autorrealización. Algo similar ocurre con los riesgos laborales, algunos de ellos deben ser atendidos prioritariamente y secuenciar la obtención del resto. Todos ellos importan, pero hay una secuencia natural y conceptual. En este sentido, los riesgos psicosociales no son los primeros. Los riesgos contractuales, los riesgos de seguridad y salud tienen una primacía natural, sin que ello

suponga la negligencia de otros riesgos. El planteamiento puede ser importante cuando en determinados empleos se plantean los riesgos psicosociales sin atender a aspectos básicos iniciales.

Pero los riesgos psicosociales importan también en las EMS. Puede haber dos errores cuando se consideran los riesgos psicosociales de las EMS. El primero centrarse en ellos olvidando la pirámide laboral de riesgos. Eso supone desenfocar los mismos riesgos psicosociales al aislarlos de su contexto y habitualmente de sus mismos orígenes. El segundo, considerar que carecen de importancia debido al relieve de los otros riesgos laborales. Los riesgos psicosociales siempre tienen su influencia en la salud del trabajador de forma directa y, en ocasiones, mediando las repercusiones de los otros riesgos laborales. Los riesgos psicosociales pueden agravar el conjunto de las repercusiones de los riesgos laborales.

Este planteamiento debe estar presente cuando se abordan los riesgos psicosociales de las EMS. Los riesgos psicosociales, los factores de riesgo y los riesgos psicosociales emergentes deben atenderse y preocupar, pero en el contexto de una pirámide natural de los riesgos laborales. En texto queda clara constancia tanto de los riesgos contractuales, contrato y salario, como de los riesgos laborales para la salud de los trabajadores de las EMS: seguridad, higiene y ergonomía. Dada la ausencia de datos, se ha procedido o bien a recoger la problemática que incide más directamente en el marco de las EMS, bien a recoger datos procedentes de los CC empresariales y sectoriales que pueden informar de las condiciones de trabajo en las EMS. Los datos son fragmentarios y solo pueden ser considerados como una aproximación al marco de las EMS.

Una exposición posible de los riesgos psicosociales propios de las EMS puede explorarse siguiendo un esquema similar al anterior, siguiendo alguno de los modelos sobre factores de riesgo o riesgos psicosociales (Cox y Griffiths, 1996). Se ha optado por hacerlo a partir del análisis efectuado de las EMS en general y de los sectores de actividades con mayor desarrollo en las EMS: limpieza, mantenimiento, seguridad y hostelería. En este sentido se proponen dos factores de riesgo psicosocial generales propios de las EMS: el diseño de carreras, la formación empresarial y el número de horas de trabajo, las horas extraordinarias. La propuesta de ambos riesgos proviene de la consideración de los sectores de las EMS con mayor desarrollo, sectores todos ellos que suponen personal con una formación básica y con una retribución salarial que deben complementar a partir de horas extraordinarias. En ambos casos se intensifica y acentúa un problema que es general, pero que en este tipo de empleo se hace más

evidente y abusivo. En el tema de la formación empresarial se expone el abandono de la formación en la población laboral que más necesitada puede estar de ella.

Los riesgos psicosociales en los sectores principales de las EMS

3

3. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SECTORES PRINCIPALES DE LAS EMS

Una atención especial se ha dedicado a tratar de establecer los factores de riesgo y riesgos psicosociales que pueden estar más relacionados con los sectores más desarrollados de las EMS. Los factores de riesgo y los riesgos psicosociales, como conjunto de elementos nocivos, afectan en su globalidad a la totalidad de las organizaciones, a las EMS como organizaciones, pero cada sector de actividad puede intensificar unos riesgos sobre otros. En este sentido, se ha prestado atención particular a los probables riesgos psicosociales más propios de cada sector de actividad. Este planteamiento no supone dejar de lado la posible incidencia de otros riesgos, sino destacar los que pueden ser más prevalentes para poderlos evaluar, prevenir e intervenir si procede.

El sector de actividad de la limpieza es uno de los más representativos en todos los listados de EMS, empresas auxiliares o “facility services”. Precisamente por ello sus riesgos psicosociales más previsibles o con mayor probabilidad de incidencia son en buena medida extensibles a otros sectores de actividad. El primero de ellos denominado como “invisibilidad del trabajo”, singularizado aquí con un grupo laboral muy particular hace referencia a un riesgo psicosocial muy presente en los trabajos auxiliares más básicos consistente en su devaluación. En el caso del grupo particular aquí expuesto, las trabajadoras de la limpieza conocido como “las kelly”, tiene sus propias características, pero el proceso de base general, la devaluación, es incluso muy extensible a la clase trabajadora manual en su globalidad. Desde una perspectiva laboral cada vez más tecnológica, más focalizada en el “trabajo del conocimiento”, el trabajo manual puede aparecer como carente de valor, lo que puede llevar a la desconsideración de la persona que lo realiza, de su trabajo y de su retribución. La denominación de clase inútil corresponde a esta perspectiva (Jones, 2012; Romero Laullún y Tirado Sánchez, 2016). El segundo riesgo psicosocial expuesto para este grupo, la violencia de tipo 3, en sus modalidades de Incivismo y abuso verbal, describe igualmente la devaluación subyacente de la persona trabajadora.

El sector de mantenimiento es el segundo en desarrollo según la información proveniente de la consultora DBK. Es un sector complejo pues puede incluir desde tareas muy simples a otras más complejas y técnicas, depende del tipo de mantenimiento. En este caso se ha optado por ampliar el contenido de la actividad de forma inclusiva. Los riesgos psicosociales del sector de mantenimiento se tipifican en torno a los riesgos de tecnoestrés y de la presión temporal. Ambos son propios de un tipo de trabajo cada vez más tecnificado y de una presión temporal

cada vez más acuciante. Uno y otro, acumulados en un mismo tipo de empleo, muestran la vinculación cada vez más estrecha a una tecnología que determina los tiempos y los ritmos del trabajo. El riesgo de tecnoestrés muestra que incluso los trabajos auxiliares están influenciados por una carga tecnológica cada vez más intensa. La presión temporal ilustra uno de los riesgos emergentes cada más extendidos como es la ejecución de la tarea en plazos cerrados, incluso en situaciones de incertidumbre acerca de la finalización de la tarea. La presión temporal puede ser más intensa en la medida que se carece de seguridad de continuidad laboral. La presión temporal resulta tanto más opresiva mientras la seguridad contractual resulta menos segura. Este enfoque resulta central en los puestos de trabajo afectados por la temporalidad del trabajo, tal como es habitual en las EMS. La obligación de obtener resultados precisos en tiempos mínimos e insuficientes genera la respuesta de estrés, como respuesta del organismo y como experiencia psicológica. Si el estrés crónico es una respuesta ampliamente extendida en el trabajo actual, el 30% en la muestra nacional, la probabilidad de su presencia en el marco de los empleos de las EMS es sumamente alta. Este tipo de estrés parece especialmente presente en los sectores caracterizados por la presión temporal. El objetivo, en este contexto, no consiste en reducir la respuesta sino su causa, como en el resto de los riesgos laborales.

El sector de seguridad engloba actividades que pueden ser muy heterogéneas, actividades muy pasivas de vigilancia y actividades más activas de vigilancia y asistencia tecnológica. En la mayoría de casos, la vigilancia es pasiva, de seguimiento y verificación de la actividad ordinaria. Si bien el binomio tedio-alarma, la disparidad de estados de atención, genera malestar que puede conducir al estrés, los riesgos psicosociales de esta actividad se centran en los riesgos de los diferentes tipos de violencia. La violencia de los tipos 1 y 2 son las que tienen mayor probabilidad de aparecer, especialmente la de tipo 2, la violencia de clientes. La violencia del cliente puede provenir de variables individuales del cliente, pero, en la mayoría de casos, la violencia del cliente es de tipo contextual, aparece como consecuencia de la interacción de factores situacionales. Los factores ambientales, la falta de normativa explicita, el bloqueo de los objetivos habituales del cliente, suelen ser los factores determinantes. La violencia del cliente no es aleatoria, sino que, como el resto de riesgos laborales, tiene niveles de probabilidad de aparición. La violencia depende igualmente de la preparación de los responsables de seguridad. Los efectos de la violencia de tipo 1 y 2 pueden ser medios o graves. Las respuestas de estrés agudo o traumático pueden derivarse de ella y su recuperación lenta y parcial.

El último sector de actividad considerado, el de hostelería y restauración, un grupo diferenciado por su actividad y riesgos con respecto a los otros grupos. En el sector de limpieza la invisibilidad y sus efectos es el riesgo central, en el sector de mantenimiento el elemento central consiste en la actividad técnica en tiempos fijados con tareas de obtención de resultados, en el sector de seguridad elemento central es el mantenimiento de distancias de efectividad con los clientes, por el contrario, en el sector de hostelería el riesgo central consiste en el trabajo de aproximación emocional a los clientes. El trabajo de hostelería y restauración muestra e ilustra un aspecto ausente en los otros sectores, los riesgos psicosociales procedentes de la interacción y los costes emocionales que ello puede suponer. El trabajo emocional es considerado como uno de los riesgos emergentes actuales (EU-OSHA, 2007). Sus efectos minan los recursos naturales de la persona al romper la cadena normal de la secuencia emocional. La persona, el trabajador, pierde la naturalidad de su sistema expresivo y altera el curso habitual de las emociones positivas y negativas. Cuando sucede de forma prolongada se genera una respuesta de malestar, extrañeza y cansancio que puede llevar al deterioro de los mecanismos de autorregulación emocional y física.

Las buenas prácticas en los sectores principales de las EMS

4

4. LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SECTORES PRINCIPALES DE LAS EMS

En relación con las buenas prácticas empresariales o institucionales en los principales sectores relacionados con las EMS, tanto a nivel nacional como de la Unión Europea, se pueden identificar algunos aspectos comunes a todas ellas, que permiten entender el éxito en la aplicación de sus propuestas.

Uno de los elementos clave en la mayoría de ellas, es la participación de los trabajadores en los procesos tanto de evaluación de riesgos como en la determinación de medidas y soluciones de prevención efectivas. El promover e integrar la participación de los trabajadores en la gestión y políticas de salud y seguridad ocupacional no tiene que ser complejo, de hecho, a menudo los enfoques y medidas simples pueden ser efectivos. Además, los beneficios de las buenas prácticas no solo recaen sobre el bienestar del trabajador, sino que se hace extensivo a toda la organización.

Otro aspecto a tener en cuenta, tanto en la aplicación de estrategias, métodos, enfoques o instrumentos en determinada empresa, como en una posible transferibilidad de las buenas prácticas, es tener en cuenta la cultura de la organización, sus particularidades, su idiosincrasia. Sin ello, cualquier adaptación de los ejemplos vistos difícilmente será exitoso. De igual manera, una cultura organizacional caracterizada por un compromiso con la seguridad y salud de los trabajadores, va a permitir o facilitar la mejor implantación de cualquiera de las medidas mencionadas.

Es esencial contar con el compromiso y el apoyo de la gerencia en la aplicación de las buenas prácticas, por ejemplo, asignando recursos a las iniciativas de seguridad y salud. La gerencia toma las decisiones finales, por lo que es importante que estén convencidos de la importancia de las iniciativas y aprecien las ventajas que pueden traer.
La evaluación de riesgos bien realizada, es un aspecto previo, importante para poder tomar medidas posteriores. Como se mencionaba antes, la participación de los trabajadores es primordial y les permitirá comprender mejor el proceso y realizar su propia evaluación adicional de los riesgos involucrados.

Algunos ejemplos de buenas prácticas, combinan diferentes medidas preventivas, lo cual puede redundar en una mayor probabilidad de éxito. Por ejemplo, en el sector del mantenimiento ante el tecno-estrés asociado a los cam-

bios constantes de maquinaria, podrían aplicarse las evaluaciones de riesgo pertinentes, la implementación de procedimientos de seguridad, algunas iniciativas de seguridad de comportamiento, formación e información, entre otros.

La comunicación continua entre gerentes, empleados, personal de prevención y personal involucrado durante el proceso de evaluación e implantación de cualquier cambio es primordial. De igual manera, la formación ya sea como buena práctica en sí misma o como elemento transversal a la implementación de las buenas prácticas, es otro factor que facilita el éxito de las mismas.

REFERENCIAS

Adecco Outsourcing (2015). *VI encuesta Adecco Outsourcing.* Disponible en: https://adecco.es/wp-content/uploads/notas-de-prensa/664.pdf

Adecco Monitor (2017). *VI Monitor Anual sobre salarios*. Disponible en: https://adecco.es/wp-content/uploads/.../NdP-VI-Monitor-Adecco-Salarios.-Parte-I.pd

Alonso, A. & Roz, F. (2016). *Las dos caras de la globalización*. Madrid: BAC.

Álvarez Cuesta, H. (2008). *La precariedad Laboral.* Jaen: Bomarzo.

Anderson, C.A. & Bushman, B.J. (2002) Human Aggression. *Annual Review of Psychology, 53*, 27-51.

Anderson, C.A., Anderson, K.B. & Deuser, W.E. (1996). Examining an affective aggression framework.weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affect and attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin, 22*, 366-376.

Argyris, Ch. (1964). *Personalidad y organización*. Madrid: Instituto Nacional de la Admisnistración Pública.

Ashkanasy, N.M. & Dorris, A.D. (2017). Emotions in the Workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *4*, 67-90.

Antonio Tapia, J. & Astarita, R. (2016). *La gran recesión y el capitalismo del siglo XXI. teorías económicas, explicaciones de la crisis y perspectivas de la economía mundial*. Madrid: Los libros de la catarata.

Barsade, S.G., Ramarajan, L., Westen, D (2009). Implicit affect in organizations. *Research in Organizational Behavior, 29*, 135-162

Beck, U. (2008). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo. Respuestas a la globalización.* Barcelona: Paidós.

Bell, D. (1976). *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Madrid: Alianza.

Benach, J. A. Vives, M. Amable, C. Vanroelen, G. Tarafa, C. & Muntaner (2014). Precarious Employment: Understanding an Emerging Social Determinant of Health. *Annual Review of Public Health*, *35*, 29–53.

Benavides, F.G., Benach, J., Muntaner, C., Delclos, G L, Catot, N. & Amable, M. (2006). Associations between temporary employment and occupational injury: what are the mechanisms? *Occupational environmental Medicine*, *63*, 416–421.

Berkowirz, L. (1993). *Aggression, its causes, consequences and control*. Philadelphia: Temple University Press.

Blasco Mayor, A. (2002) Las nuevas formas de organización del trabajo derivadas de la descentralización productiva. Incidencia en la seguridad y la salud de los Trabajadores. *Prevención, Trabajo y Salud, 18*, 27-38.

Bono, J. E., Glomb, T, M., Shen, W., Kim, E. & Koch, A. J. (2013). Building positive resources: Effects of positive events and positive reflection on work stress and health. *Academy of Management Journal, 56*(6), 1601–27.

Briughton et al. (2016). *Precarious Employment in Europe: Patterns, Trends and Policy Strategies*. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/studies

Brod, C. (1984) *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading Mass: Addison-Wesley.

Brotheridge, C.M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior, 60*, 17-39.

Brown, P. (2017) Por el ojo de una aguja. *La riqueza, la caída de Roma y la construcción del cristianismo en Occidente (350-550 d. C*). Barcelona: Acantilado.

Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J. F., & de Wolff, CH. J. (1998). Psychosocial aspects of Occupational Stress. En J.D. Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolff (Eds*.), Work Psychology.* East Sussex: Psychology Press.

Cegos (2015). *Premio Cegos con Equipos & Talento 2015 a las mejores prácticas. Categoría Formación y Desarrollo*. Disponible en: https://www.cegos.es/premios-cegos/galardonados-premios-cegos-con-eyt-2015/

Chapell, D. & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. (3th ed.). Geneva, ILO.

Cheng, H.L. & Chan, D.K. (2008). Who Suffers More from Job Insecurity? A Meta-*Analytic Review. Applied Psychology*, *7*, 272-303.

Cheung, F. & Tang, C. (2007). The influence of emotional dissonance and resources at work on job burnout among Chinese human service employees. *International Journal of Stress Management, 14*, 72-87.

Comín, F. (2011) *Historia Económica mundial. De los orígenes a la actualidad*. Madrid: Alianza.

Corm, G. (2012). *El nuevo gobierno del mundo. Ideologías, estructuras Contrapoderes*. Barcelona: Península.

Cortina, A. (2003). *Ética para una sociedad civil.* Valladolid: Universidad de Valladolid.

Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology.* (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). Research on work-related stress. Luxem-bourg: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.

Cuenca Piqueras, C. (2017). *El acoso sexual. Un aspecto olvidado de la violencia de género.* Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Davenport, Th. H. (2005). *Thinking for a living. How to get better performances and results from knowledge workers*. Harvard: Harvard Business Review Press.

De Bono, E. (1990). *El pensamiento lateral. Manual de creatividad*. Barcelona: Paidós.

De Witte, H., Elst, T.V. & de Cuiper, N. (2013). Inseguridad laboral: revisión general de conceptos, antecedentes, consecuencias y moderadores. En B. Moreno-Jimenez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.83-102). Madrid: Pirámide.

Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper G. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace.* Eurofound. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities.

EAPN (2017). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España. 2008-2016*. Madrid: EAPN. Disponible en: https://www.eapn.es/estadodepobreza

Easterlin, R.A. (1974). Does Economic Growth Improve the Human Lot? Some Empirical Evidence" In: David, R. and Reder, R., Eds., *Nations and Households in Economic Growth: Essays in Honor of Moses Abramovitz,* New York. Academic Press.

Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science,* 196, 129-136.

Enrique Alonso, L. & Fernández Rodríguez, C.J. (2012). *La financiarización de las relaciones salariales. Una perspectiva internacional*. Madrid: Catarata.

Enrique Alonso, L. & Fernández Rodríguez, C.J (2018). *Poder y sacrificio. Los nuevos discursos de la empresa.* Madrid: Siglo XXI.

Enrique Martín, E. & Caballero, R. (2015). *Las bases del big data*. Madrid: Catarata.

Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly, 64*(2), 146-163.

Esteve Segarra, A. (2016). *Externalización laboral en empresas multiservicios y redes de empresas de servicios auxiliares*. Valencia: Tirant lo Blanch.

ETUI (2017) *Bad jobs' recovery? European Job Quality Index 2005-2015*. Disponible en: https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Bad-jobs-recovery-European-Job-Quality-Index-2005-2015

EU-OSHA (2002a). New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2002b). *Systems and programmes. How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponible en: https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/7807118

EU-OSHA (2008). *Protecting workers in hotels, restaurants and catering.* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2009a). *Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-1).* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Disponible en: https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/.../reports/en_esener1-summary.pdf

EU-OSHA (2009b). *Preventing harm to cleaning workers*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponible en: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE-WE09006ENC

EU-OSHA (2009c). *Workforce diversity and risk assessment: Ensuring everyone is covered*. Disponible en: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE7809894ENC

EU-OSHA (2010a). *Workplace Violence and harassment: A European Picture*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponible en: http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-ERO09010ENC/view

EU-OSHA (2010b). *E-Fact 51. Managing psychosocial risks with cleaning workers.* Disponible en: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/e-facts/efact51

EU-OSHA (2010c). *Safe maintenance in practice.* Luxembourg: Publications Office of the European Union.

EU-OSHA (2011). *Magazine. Healthy workplaces a european campaign on safe maintenance.* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EU-OSHA (2014). *Segunda Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER-2*). Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Disponible en: https://osha.europa.eu/es/surveys-and-statistics-osh/esener

EU-OSHA (2015). *Galardones a las buenas prácticas 2014-2015 de la campaña "Trabajos saludables". Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

EU-OSHA (2017). *Galardones a las buenas prácticas 2016-2017 de la campaña "Trabajos saludables". Promoción de la vida laboral sostenible*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Eurofund (2002). *Temporary agency work in the European Union. Luxembourg: Publications Office of the European Union*. Disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/.../temporary-agency-work-in-t

Eurofund (2017). *European working conditions survey*. (EWCS) Disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2016/working-conditions/sixth-european-working-conditions-survey-overview-report

European Commission (2001). *Employment and social policies: a framework for investing in quality, Comunication from the Commission to the Council,* The European Parliament, the Economic and Social Committee and the Commitee of the Regions, COM(2001)313 Final, Luxembourg. Disponible en: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri

European Commission (2006). *Promoting decent work for all: The EU contribution to the implementation of the decent work agenda in the world,* Comunication for the Commission to the Council, The European Parliament, the Economic and Social Committee and the Commitee of the Regions, COM (2006)249 Final, Luxembourg.

European Commission (2016). *Precarious Employment in Europe: Patterns, Trends and Policy Strategies* Brussels: European Union. Disponible en: www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/.../IPOL_STU(2016)587285_EN.pdf

FADE (2010). *Guía de buenas prácticas en riesgos psicosociales.* Asturias: FADE. Disponible en: http://web.fade.es/es/portal.do?IDR=1&TR=A&identificador=2748

Fernández-Albertos, J. (2018). *Antisistema. Desigualdad económica y precariado político.* Madrid: Catarata.

Ferrer, R., Fidalgo, M., Gallego, Y., García, R., Nogareda, C. & Pérez, G. (2010). *Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes.* Madrid: INSHT.

Ferry, L. (2017). *La revolución transhumanista. Como la tecnomedicina y la uberización del mundo van a transformar nuestras vidas*. Madrid: Alianza editorial.

FIA (2017). *Freelancing in America 2017*. Disponible en: https://www.upwork.com/i/freelancing-in-america/2017/
French, J.R.P. & Kahn, R.L. (1962) A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *The Journal of Social Issues*, *18*, 1-47.

French, J. R. P., Rodgers, W., & Cobb, S. (1974). Adjustement as person-environment fit. In G.V.Coello, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation* New York: Basic Books.

Galbraith, J.K. (1960) *La sociedad Opulenta*. Barcelona: Planeta.

Galbraith, J.K. (1967) *El estado Industrial*. Barcelona: Ariel.

Gálvez Herrer, M. & Garrosa Hernandez, E. (2013). Salud mental en el trabajo: la psicología clínica laboral. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.261-278). Madrid: Pirámide

García Galindo, M.P. (2015). *Accidentes laborales de los trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal.* Murcia: Instituto de Seguridad y Salud Laboral. Disponible en: https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO...pdf

García Ruiz, J.L., Casado Alonso, H., Fatjó Gómez, P. & Núñez Romero-Balmas, G. (2001). *Historia de la empresa mundial y de España*. Madrid: Síntesis.

Gatchel, Robert J., Schultz, Izabela Z. (Eds.) (2012) *Handbook of Occupational Health and Wellness.* New York: Springer.

George, S. (2013) *El informe Lugano II. Esta vez vamos a liquidar la democracia*. Bilbao: Deusto.

Gracia, E. & Martínez, I. (2004). *El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional.* Jornades de Foment de la Investigació. Disponible en: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf

Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., & Nogareda, C. (2007). *El trabajo emocional concepto y prevención. (NTP 720).* Madrid: INSHT.

Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal, 46,* 86-96.

Haggstrom, O. (2016). *Aquí hay dragones. Ciencia, tecnología y futuro de la humanidad*. TEELL editorial.

Harder, H.G., Wagner, Sh., & Rash J.A., (2014). *Mental illness in the workplace: psychological disability management*. London: Routledge.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.

Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart. The Commercialisation of Human feelings. Los Angeles, CA: University of California Press.

Hosbsbawm,E. (1995). *Historia del siglo XX*. Barcelona: Crítica.

HSE (2002). *Work-related violence case studies Managing the risk in smaller businesses.* Disponible en: http://www.hse.gov.uk/pubns/priced/hsg229.pdf

Hülsheger, U.R., Alberts, H.J., Feinholdt, A. & Lang, J.W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 98*, 310-325.

INE, AROPE (2016). *Riesgo de pobreza y/o exclusión social (estrategia Europa 2020). Indicador AROPE*. Disponible en: www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid...p...pagename

INSHT (2011). Criterios de buena práctica profesional en actividades preventivas. Madrid. INSHT.

INSHT (2015). Eficacia preventiva y responsabilidad social empresarial (II): buenas prácticas. (NTP 1.044). Madrid: INSHT.

INSHT (2017a). *Encuesta nacional de Condiciones de trabajo 6 EWCS-España*. Madrid: INSHT. Disponible en: www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?...

INSHT (2017b). *Seguridad y salud laboral de trabajadores de empresas de trabajo temporal (ETT). Buenas prácticas en coordinación empresarial y formación*. Madrid: INSHT. Disponible en: www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?...

INSHT (2017c). Informe anual de Accidentes de trabajo en España. Madrid: INSHT. Disponible en: www.oect.es/Observatorio/.../Ficheros/Informe%20Anual%202016.pdf

INSHT (2018). *Siniestralidad de los trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal.* Madrid: INSHT. Disponible en: www.oect.es/.../siniestralidad%20de%20los%20trabajadores%20de%20ETT/.../ETT%

Jones, O. (2012). *Chavs. La demonización de la clase obrera.* Madrid: capitán swing.

JRC (2018). *Platform workers in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Judt, T. (2006). *Postguerra. Una historia de Europa desde 1945*. Madrid: Taurus.

Judt, T. (2010). *Algo va mal*. Madrid: Taurus.

Julià, M., Vanroelen C., Bosmans K., Van Aerden K., Benach J. (2017) Precarious Employment and Quality of Employment in Relation to Health and Well-being in Europe. *International Journal of Health Services*, 47 (3)389-409.

Kalimo, R. (1988). Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores: panorama general. En R. Kalimo, M.A., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (Eds.), *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud* (pp.3-8). Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: mplications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, *24*, 285-308.

Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J., & Kwun, D, J. (2014). The effect of jay-customer behaviors on employee job stress and job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 15* (5), 394-416.

Klein, N. (2007). *No Logo.* Barcelona: Paidós.

Klein, N. (2013). *La doctrina del shock. El auge del capitalismo del desastre*. Barcelona: Paidos.

Langford, P. (1994). *A Polite and Commercial People*. Oxford: Oxford Editions.

Lapavitsas, C. (2013). The financialization of capitalism. Profiting without producing. *City,* 17, 6, 792–805.

Laval, Ch. & Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal.* Barcelona: Gedisa.

Laszlo, K., Pikhart, H., Kopp, M., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S. & Marmot, M. (2010). Job insecurity and health: A study of 16 European countries. *Social Science Medicine. 70* (6-3), 867–874.

Llorens, S. Salanova, M. & Ventura, M. (2011). *Tecnoestrés. Guias de intervención*. Madrid: Síntesis.

Luis Mora, V. (2006). *Pangea. Internet, blogs y comunicación en un mundo nuevo.* Sevilla: Fundacion Jose Manuel Lara.

Lundberg, U. & Cooper, C.L. (2011). *The Science of Occupational Health*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Martínez Selva, J.M. (2011). *Tecnoestrés. Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital.* Barcelona: Paidós.

Martínez Selva, J.M. (2017). Tecnoestrés laboral. El estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías. En *Anuario Internacional 2016 sobre Prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*. (pp. 123-156) Madrid: Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT.

Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Barcelona: Sagitario.

Mathisen, G.E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2011). The relationship between supervisor personality, supervisors' perceived stress and workplace bullying. *Journal of Business Ethics, 99*, 637-651.

McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill.

Micklethwait, J. & Wooldridge, A. (2003). *La empresa: historia de una idea revolucionaria*. Barcelona: Mondadori.

Milanovic, B. (2017). Desigualdad mundial. Un nuevo enfoque para la era de la globalización. Mexico: Fondo de cultura Económica.

Mill, S. (1878). *Principios de economía política: con algunas de sus aplicaciones a la filosofía social.*

Moreno-Jiménez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio económico. *ORP Journal.*

Moreno-Jiménez-B. & Báez León, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INSHT.

Moreno-Jiménez, B. Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología, 42*, 63-73.

Moreno-Jiménez, B., & Rodríguez Carvajal, R. (2013). Sociología de la salud Laboral. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.51-66). Madrid: Pirámide.

Moreno-Jiménez, B. & Garrosa Hernández, E. (2013). Salud Laboral. Factores y riesgos psicosociales En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp.31-50). Madrid: Pirámide.

Niedhammer, I., Lesuffleur, T., Algava E, & Chastang J.F. (2015) Classic and emergent psychosocial work factors and mental health. *Occupational Medicine, 65* (2), 126-34.

Niedhammer I., Tek M.L., Starke D., & Siegrist J. (2004). Effort-reward imbalance model and self-reported health: cross-sectional and prospective findings from the GAZEL cohort. *Social Science Medicine*, *58*, 1531-1541.

Noya, J., Rodriguez Camaño, M. & Romero Ramos, H. (2008) *Sociedad del conocimiento y capital social en España.* Madrid: Tecnos.

Oaten, M., & Cheng, K. (2007). Improvements in self-control from financial monitoring. *Journal of Economic Psychology, 28*, 487-501.

OECD (2015). *Measuring and assessing Job Quality*. Paris: OECD Publishing.

Olsthoorn, M. (2014). Measuring precarious employment: A proposal for two indicators of precarious employment based on set-theory and tested with Dutch labor market-data', *Social Indicators Research*, *119* (1), 421–441.

OMS (2001). *The world health report 2001 - Mental Health: New Understanding, New Hope.* Geneva: World Health Organization Press. Disponible en: www.who.int/whr/2001/en/

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986). Factores psicosociales en el trabajo. Reconocimiento y Control. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo OIT (1998). *Enciclopedia de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.* Madrid: Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1999). Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2014). *World of Work 2014: Developing with jobs.* Disponible en: www.ilo.org/global/research/global-reports/world-of-work/2014/lang.../index.htm

Organización Internacional del Trabajo OIT (2016). *El empleo Atípico en el mundo.* Disponible en: http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_534522/lang--es/index.htm

Piasna, A. (2018). *Where Do We Stand With "More and Better" Jobs In Europe?* Disponible en: https://www.socialeurope.eu/where-do-we-stand-with-more-and-better-jobs-in-europe

Piketty, Th. (2015). *El capital en el siglo XXI*. Barcelona: RBA libros.

Probst, T. M., & Jiang, L. (2017). European flexicurity policies: Multilevel effects on employee psychosocial reactions to job insecurity. *Safety Science*, 100(Part A), 83-90.

Quick, J. C. and. Cooper, C. L (Eds.), *Handbook of stress and health: A guide to research and practice.* London and New York: Wiley.

Quick, J.C., Quick, J.D., Nelson, D.L. & Hurrel, J.J. (1997). *Preventive Stress Management in Organizations.* Washington, D.C.: American Psychological Association.

Ramazzini, B. (1743). *Tratado sobre las enfermedades profesionales*. Venecia.

Ramírez, H., Fuensalida, E. & Montalvo, L. (2007). Incrementar el control sobre el tiempo de trabajo para reducir la doble presencia. En: ISTAS (Ed.), *V Foro de Salud Laboral: Organización del trabajo, factores psicosociales y salud. Experiencias de Prevención* (pp. 159-171). Madrid: Paralelo Edición, S.A.

Rick, J. & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. *Occupational Medicine*, *50*, 310-314.

Rifkin, J. (2011). *La tercera Revolución industrial*. Barcelona: Paidos.

Rifkin, J. (2014). *La era del acceso*. Barcelona: Paidos.

Robertson, R. (2005). *3 olas de globalizacion. Historia de una conciencia global*. Madrid: Alianza.

Rodgers, G. (1989*). Precarious jobs in labour market regulation: the growth of atypical employment in Western Europe*: Seminar on precarious and vulnerable forms of work: Selected papers. Geneva: International Institute for Labour Studies.

Romero Laullun, R. & Tirado Sánchez, A. (2016). *La clase obrera no va al paraíso. Crónica de una desaparición forzada*. Madrid. Akal.

Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring psychosocial risks at work. I. In S.Leka & T. Cox (Eds.), *The european framework for psychosocial risk management:* PRIMA-EF (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.

Rowley, G. & Purcell, K. (2001). As cooks go, she went: Is the labour churn inevitable? *International Journal of Hospitality Ma.nagement, 20*, 163–185.

Salanova, M., Llorens, S. & Cifre, E. (2007) *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial.* Madrid: INSHT.

Sanderson, K., & Andrews, G. (2006). Common mental disorders in the workforce: Recent findings from descriptive and social epidemiology. *Canadian Journal of Psychiatry*, *51* (2), 63-75.

Sanz-Vergel, A.I, Demerouti, E. & Gálvez Herrer, M. (2013). La conciliación de la vida laboral y familiar. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa Hernández (Eds.) *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral (*pp.419-436). Madrid: Pirámide.

Schumpeter, J.A. (1939). *Business Cycles: A theoretical, historical and statistical analysis of the Capitalist process.* New York: MacGraw Hill.

Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Barcelona: Debate.

Sehnbruch, H., Burchell, B., Nurjk Agloni, N. & Piasna, A. (2015). Human Development and Decent Work: Why some Concepts Succeed and Others Fail to Make an Impact. *Development and Change, 46* (2), 197–224.

Selye, H. (1956). *The stress of life.* New York: McGraw Hill.

Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: the art and the practice of the learning organization.* New York: Double Day Currency.

Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.

Sennet, R. (2003). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad.* Barcelona: Anagrama.

SHRM (2010). *Employee Job Satisfaction and Engagement. Revitalizing a Changing Workforce*. Disponible en: https://www.shrm.org/hr...surveys/.../2016-Employee-Job-Satisfac..

Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions', *Journal of Occupational Health and Psychology*, *1*, 27–41.

Stansfeld, S. y Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, *32*, 443-462.

Stiglitz, J. E. (2002). *El malestar en la globalización.* Madrid: Taurus.

Stuckler, D. & Basu, S. (2013). *Por qué la austeridad mata: el coste humano de las políticas de recorte*. Madrid: Taurus.

Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, *7*, 242-64.

Taibbi, M. (2015). *La brecha. La injusticia en la era de las grandes desigualdades económicas.* Madrid: Capitán Swing.

Tamames, R. & Rueda, A. (2008*). Estructura Económica de España*. Madrid: Alianza Editorial

Tarin Sanz, A. & Rivas Otero, J.M. (2018) *La clase trabajadora. ¿Sujeto de cambio en el siglo XXI?* Madrid: Siglo XXI.

Tezanos, J.F. (2009). *La sociedad dividida. Estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas* Madrid. Biblioteca Nueva.

Therborn, G. (2015). *La desigualdad mata*. Madrid: Alianza Editorial.

Toffler. A. (1990). *La Empresa Flexible*. Barcelona: Plaza Janes.

Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*, 55-73.

UGT (2007). *Guía de Prevención de riesgos psicosociales en la Seguridad privada. Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales*. Madrid: Comisión confederal.

UGT (2012). *Guía. Buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales*. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT-CEC. Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2012_Guia_BPS_en_ERPS.pdf

UGT (FES UGT, 2012). *La salud laboral en el sector de la seguridad privada: factores de riesgo psicosocial y estrés en los vigilantes de la seguridad privada*. Madrid: FES.

UGT (2014). *Análisis de las horas de trabajo y la jornada laboral en España en el periodo 2008 - 2014*. Madrid: Gabinete Técnico confederal.

UGT (2015). *Condiciones salariales de una muestra de convenios de empresa multiservicios.* UGT: Gabinete Técnico confederal. Disponible en: www.ugt.es/.../Condiciones%20salariales%20CC%20multiservicios%2024%20julio.pd.

UGT (2016). *Guía de buenas prácticas empresariales en gestión del estrés laboral. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT-CEC.* Disponible en: http://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-a%20Publicaciones/Guia%20Gestion%20Estres%20WEB.pdf

UGT, FeSMC (2017). *Análisis de empresas multiservicios.* UGT, FeSMC: Servicio Técnico. Disponible en: www.cantabriafesmcugt.es/analisis-las-empresas-multiservicios-2017-version-reducida

UGT, FeSMC (2018). *Análisis de empresas multiservicios*. UGT, FeSMC: Servicio Técnico. Disponible en: www.fesmcugt.org/archivos/elementos/2018/analisis_empresas_multiservicios_2018.pdf

UGT (2017). *Condiciones laborales en las empresas multiservicios. Actuaciones para combatir la precarización*. Gabinete Técnico: UGT Navarra.

Upson, A. (2004), *Violence at Work: Findings from the 2002/3* British Crime Survey. London: Home Office.

Vicente Palacio, A. (2016*). Empresas multiservicios y precarización del empleo. El trabajador Subcedido.* Barcelona: Atelier.

Vilanova, N. & Ortega , I. (2017). *Generación Z*. Barcelona: Plataforma editorial.

Virtanen M., Nyberg S.T., Batty, G.D., Jokela, M., Heikkilä, K., Fransson, E.I., Alfredsson L., Bjorner, J.B., Borritz, M. (2013) Perceived job insecurity as a risk factor for incident coronary heart disease: systematic review and meta-analysis. *British Medical Journal*, *347*, 47-46.

Vives, A., Vanroelen, C., Amable, M. et al. (2011). Employment precariousness in Spain:prevalence, social distribution, and population-attributable risk percent of poor mental health. International *Journal Health Services*, *41*, 625–46.

Von Gozycki, R., Ulrici, W., & Rojo T. (1998). *Los trabajadores del conocimiento.* Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Warren, N. (2010). Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoesqueletal disorders. En W. Karwoswki (Ed.), *International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors* (pp. 1299-1302). Oxford: CRC Press.

Wilkinson, R., & Pickett, K. (2009). *Desigualdad. Un análisis de la (in)felicidad colectiva*. Madrid: Turner.

Williamson, J. (1990). *What Washington Means by Policy Reform.* Washington D. C.

Zarapuz Puertas, L. (2016). *Las horas extras no pagadas, explotación laboral más allá de la precariedad.* Madrid: Secretaría de Acción sindical CCOO.

Zimmerman Verdejo, M. & Pinilla García, F.J. (2009). *Estudio de los sectores económicos en los que se recurre habitualmente a la contratación y subcontratación de obras y servicios*. Madrid: INSHT.

observatorio
de riesgos psicosociales
UGT

FINANCIADO POR: AI2017-0001

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL
FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, F.S.P.
UGT