

## **Burn out y la institución policial**

**Caballaro, Laura**

### **Introducción:**

Presentación del caso: el día 14 de septiembre de 2007, el cabo de la Policía Federal Diego Celiz, de 29 años de edad se levantaba, como todos los días, a las 4 de la mañana para cumplir con su guardia de 24 horas en el grupo especial: GE-1, más horas adicionales en un banco de Capital Federal, busca a su compañero y parten hacia el lugar de trabajo.

El día era lluvioso por lo que lleva al personal policial a reducir la marcha del automóvil que conducía. En un momento del viaje ve que un taxi se va cruzando del carril rápido al lento de la autopista, le hace señales pero este no responde, el conductor se había quedado dormido, como consecuencia impacta contra una ambulancia del PAMI, que transportaba pasajeros entre ellos niños y abuelos quienes resultaron heridos, al igual que el taxista.

El policía asiste a estas personas, apaga el auto del taxista quien yacía inconciente, mientras el compañero llama para pedir ayuda. Ayuda que tarda lo suficiente como para que el accidente se acrecentara, los policías se colocan el chaleco reglamentario y controlan el tránsito.

Un conductor excediendo los límites de velocidad enviste a los efectivos policiales, provocándoles graves heridas, quedan tirados en el piso, no pudiendo seguir con su tarea lo cual provoca que 14 automóviles chocaran en cadena.

El objetivo de este trabajo es: dar cuenta de los efectos de la sobrecarga de trabajo y del proceso de Burn out sufrido por uno de los policías, el que posee una alta identificación con la Institución Policial lo cual lo lleva a poner en riesgo su vida, para salvar a las personas accidentadas. Esto ocurre en profesionales que trabajan en relación de dependencia, en áreas de prestación de servicios, como abogados, docentes y policías. Sobre todo si ejecutan su labor en condiciones inapropiadas como: turnos excesivos, inseguridad en el cargo, remuneración insuficiente y carencia de recursos materiales o humanos necesarios para la correcta ejecución de su tarea. (Presento información periodística de lo ocurrido al final del trabajo)

### **Características de la institución policial**

La Policía Federal Argentina es una Institución Civil Armada que depende del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, ejerciendo las funciones de Policía de Seguridad y Judicial que derivan de las responsabilidades emergentes del Poder de Policía del Gobierno Federal Central.

Fundada la Ciudad de la Trinidad y Puerto de Santa María de Buenos Aires por Juan de Garay el 11 de junio de 1580, fueron designados los integrantes del primer Cabildo, entre ellos los Alcaldes de 1º y 2º voto, quienes ejercían

funciones judiciales y policiales. (Información proveniente del libro: "Historia de La Policía Federal Argentina" Editorial: Policial, 2008)

Su organigrama es el siguiente:

**1-Jefatura**

**2-Subjefatura**

**3-Superintendencias de administración compuesta por diferentes secciones, ellas son:**

- Bienestar
- Federal de bomberos
- Interior y delito federales complejos
- Investigaciones federales
- Planificación y desarrollo
- Seguridad metropolitana
- Personal instrucción y derechos humanos
- Comunicaciones federales
- Policía científica
- Drogas peligrosas
- Federal de transporte

**4-Direcciones generales autónomas de asuntos jurídicos.**

- Inteligencia Criminal
- Asuntos Jurídicos

**5-Departamentos (dependientes directamente de jefatura y Subjefatura)**

- Gabinete de jefatura
- Ayudantía de Subjefatura

**6-Divisiones (Dependientes directamente de Jefatura- Subjefatura)**

- Clero Policial
- Custodia Presidencial
- Custodia Vicepresidencial y Presidente Honorable Senado de la Nación

**7-Fuera de estructura orgánica**

- Unidad de Auditoria Interna

Existe 2 tipos de jerarquía, oficiales y suboficiales y en cada una de ellas existen diferentes rangos por ejemplo oficiales subalternos que van de ayudante a principal, oficiales jefe, que son: subcomisario, comisario y plana mayor que son comisarios inspectores a comisario general. Y los suboficiales subalternos que van de agente a sargento y de sargento primero a suboficial mayor son suboficiales superiores.

Las decisiones de los altos mandos no se cuestionan, no se contradicen, asimismo un mayor es una jerarquía alta para los suboficiales pero no así para

alguna jerarquía de los oficiales. Los oficiales dan órdenes a veces sin saber el riesgo que estas conllevan y los suboficiales ejecutan la orden.

El personal de esta institución no posee sindicato, es frecuente escuchar a la mayoría del personal referirse a esto de la siguiente forma: "no hay posibilidad de queja ni derecho alguno de hacerse escuchar", el sueldo básico es de 600 pesos, por lo que los empleados recurren a realizar horas adicionales, aumentando así la sobrecarga horaria de trabajo. Como consecuencias se observan alteraciones afectivas como carácter agresivo o irritabilidad.

Esta institución es visiblemente jerárquica, rígida en cuanto a sus funciones, conservadora, controla excesivamente la forma de trabajo de los empleados, la centralización del poder esta en manos de los altos ejecutivo y de los que diseñan los sistemas de control e información.

Estas características se corresponden con el tipo de "organización Paranoide" de Vries y Miller-1: ya que: *"pone el énfasis en el espionaje en la organización y en el control"*. No solo de la sociedad sino el control de sus empleados en horario de trabajo y fuera del horario de trabajo como por ejemplo: que actividades realizan en su tiempo libre, que ganancias poseen, cuales son sus bienes, etc. Las personas que no cumplen con su tarea pueden llegar a ser sancionadas con ejercicios físicos exigentes, días de sanción, o días de privación de la libertad.

*"La paranoia del grupo se observa como: Recelo y desconfianza hacia los demás; hipersensibilidad y hipervigilancia; prontitud para responder a amenazas percibidas; extrema preocupación por los motivos escondidos y significados especiales; despliegue de atención intenso; frío, racional, no emocional"*. Se tiene que estar alerta, para no ser presa de los peligros exteriores y de los interiores a la institución

*"Las fantasías"* mas comunes en los empleados son: *"acá no se puede confiar en nadie de verdad"*, *"los superiores están controlando todo el tiempo tengo que hacer las cosas bien"*, *"más me vale estar en guardia"*. Estas representaciones ponen en evidencia la ansiedad ante lo desconocido, ante lo que puede llegar a pasar si no se hacen las cosas como los superiores quieren, pero los miedos y ansiedades no solamente vienen de adentro sino de afuera de la institución ya que se porta un arma y se debe combatir el delito. Puedo decir que hay dos situaciones que estresan al personal: 1- El miedo a quedar desempleado o sancionado y 2-El miedo a morir en un enfrentamiento armado.

### **Desarrollo:**

Hay investigaciones científicas en las que se ha comprobado que las personas que trabajan expuestos a factores estresantes presentan desgaste e insatisfacción profesional, la investigación de Alain Wisner-2 demostró que: *"La fatiga, el sufrimiento y la falta de sueño provocada por la distribución de los periodos de trabajo en el ciclo cicardiano y la sobrecarga de trabajo pueden determinar alteraciones afectivas. Lo que lleva a desempeñarse mal en el trabajo y en los demás lazos sociales"*.

Wisner nos habla de tres aspectos: *"físico, cognitivo y psíquico"*, cualquiera de estos puede determinar una sobrecarga o un sufrimiento, están interrelacionados por lo tanto si se afecta a uno de ellos se afectan los demás. *"El nivel físico alude a la carga horaria al agotamiento físico, cansancio, el*

*cognitivo a las capacidades con que la persona cuenta para realizar un aprendizaje de la situación o para poder resolver la misma y el nivel psíquico, es el conflicto entre la persona y la situación u organización en la que esta trabajando”.*

1-Veries y Mile, en: “la organización neurótica”, capítulo 1, editorial: Apostrofe, España 1993

2-Wisner, Alain, en: “Ergonomía y Condiciones de trabajo” editorial: Humanitas Bs As 1988.

*“Al tener alterados estos aspectos, necesarios para la ejecución apropiada de la tarea, se cae bajo una situación estresante de alta ansiedad”. Se corren peligros, como en el caso del policía que con su cansancio físico y cognitivo, no mide el peligro que la situación trae, ayuda y resulta herido gravemente, lo cual termino por producirle daños psicológicos.*

Esto es debido a que las características de la institución, tiene sus efectos en los empleados, el trabajar con una alta ansiedad lleva a adoptar medidas de defensa que puedo inferir, actuaron en estos empleados confrontándolos con la toma de una decisión arriesgada, para salvar la vida de las persona y exponer la suya.

*Dejours-3 destaca lo siguiente:*

*“La ansiedad es una dimensión de la vivencia de los trabajadores ignorada por la psicopatología del trabajo. Se diferencia de la angustia (conflicto intrapsíquico). La ansiedad es un aspecto concreto de la realidad y exige sistemas defensivos específicos. Se encuentra presente en todos los tipos de tareas profesionales. Inclusive en tareas repetitivas. Las profesiones que se encuentran expuestas a peligros que afectan la integridad corporal, cuyo riesgo es exterior e inherente al trabajo, en consecuencia independiente de la voluntad del trabajador. Muchas veces el riesgo puede ser colectivo. También el riesgo es combatido mediante medidas de seguridad por parte de la empresa (no siempre completas). Sólo son eficaces las protecciones colectivas”.*

*“Además del RIESGO REAL está riesgo PRESUMIDO. Este riesgo es fuente de una ansiedad específica que está enteramente a cargo del trabajador.*

*Contra la ansiedad los obreros elaboran defensas particulares. Cuando son eficaces no hay rastros de esa ansiedad en el discurso obrero, pero acerca de la misma hay signos indirectos”. (Ejemplo de defensas en la institución policial: algunos no usan chalecos, ni cascos anti-balas reglamentarios, siendo que portan un arma y están mas expuestos ante el peligro que otros empleados públicos). “Hay una ideología defensiva la cual se transforma en la garantía para la productividad. En numerosos profesionales encontramos sistemas defensivos que son profundamente estructurados por la naturaleza del riesgo en cuestión. El trabajar bajo los miedos o ansiedades garantiza la producción el rendimiento en este caso ya que se debe estar alerta ante el posible peligro”.*

3-Dejours, Cristophe en: “Trabajo y Desgaste Mental” Editorial, Humanitas, Bs As 1992.

En el caso podemos observar que como defensa y ante el mandato de la institución de servir al prójimo con su vida, como si fuera un objeto cualquiera, estos hombres actúan negando la situación de peligro bajando de su vehículo ayudando a las demás personas, ante esto uno de ellos dice “tenía que hacer lo correcto”. *“Los sistemas defensivos se dividen en sistemas defensivos edificados por el sujeto en forma individual y sistemas defensivos realizados en forma colectiva. Las defensas fueron elaboradas para luchar contra las diferentes formas de sufrimiento y contra el miedo que produce los riesgos del trabajo. Implican: prohibición por ciertos comportamientos, como demostrar el miedo – comportamientos viriles – discurso heroico –rechazo de las consignas de seguridad – bromas con relación a las enfermedades – bautismos etc”.*

Al estar trabajando en un ambiente sobrecargado de ansiedad, defensas ante la misma y riesgos, la persona puede sufrir estrés.

El término estrés para los autores Lazarus y Folkman<sup>4</sup> es: *“El stress psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno, el cual es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.”* En esta definición se tiene en cuenta las características del sujeto y la naturaleza del medio. Que un sujeto califique como estresante o no una situación tiene que ver con la evaluación cognitiva del mismo que varía con cada persona en particular.

El estrés es un aspecto inevitable en la vida de cada sujeto. Hoy en día se hace hincapié en la forma en cada caso uno afronta las situaciones consideradas como estresoras. Estas situaciones de estrés pueden ser:

1. *“Desastres Naturales: cataclismos, huracanes, inundaciones”.*
2. *“Cambios que afectan a una persona o algunas cosas: muerte de un ser querido, accidentes, despidos; divorcios, enfermedad incapacitante, examen importante”.*
3. *“Ajetreos diarios: vivir bajo presión por bastante tiempo y con muchas responsabilidades, convivir con un fumador desconsiderado”.*

La reacción que cada persona presenta ante una situación estresante es tan variada como situaciones y personas se presentan. Una forma positiva de afrontamiento es aquella que modifica la relación individuo entorno en el sentido de mejorarla. Esto depende del tipo de personalidad que posea cada persona, del contexto y de los esquemas cognitivos presentes en ellas. ( los esquemas son estructuras por las cuales la persona interpreta las situaciones, e interactúa con el medio.)

4- Lazaruz, Richard y Folkman, Susana en: "Estrés y procesos cognitivos" editorial: Martinez Roca.

### **Relación del accidente con el proceso de Brun Out:**

El accidente puede definirse como un hecho no planeado que interrumpe una actividad normal cualquiera. Este hecho puede causar daños personales (heridas), daños a la propiedad o a otros.

Generalmente se dice que hay dos grandes causas de accidentes: causas externas: las condiciones físicas, mecánicas o químicas peligrosas presentes en los lugares de trabajo; y causas internas: los comportamientos personales peligrosos.

El accidente también está muy relacionado con la frustración de necesidades, en particular, de aquellas que se refieren al cumplimiento o dominio de una tarea, a la autonomía y a la implicación en la toma de decisiones. La satisfacción de estas necesidades no implica solamente el dominio o el cumplimiento en sí, sino también un estatus de reconocimiento.

El hecho puede entonces darse porque el empleado es incapaz de concentrarse y de poner atención a los riesgos.

Luego del accidente y de una larga internación y rehabilitación, esta institución confirma la terrible sospecha de uno de estos empleados, informándole que no es apto para desarrollar la actividad policial. Lo cual sumerge en una profunda angustia a esta persona que de niño soñó con formar parte de esta institución al igual que su padre y su abuelo.

Estas instituciones saben captar el ideal de los empleados y luego cuando no les son útiles o aptos los descartan, sin tener en cuenta, al sujeto, que en algún momento puso sus ideales, identificaciones y su deseo en juego para ingresar en la misma y a partir de ello adquirir una posición subjetiva.

Esta situación me refiere al proceso de Burn out que se desarrolla en esta institución, explicado por Aubert y De Gaulejac -5 quienes dicen lo siguiente *"Burn Out: quemadura interna. Es la enfermedad del agotamiento de los recursos físicos y mentales que sobreviene tras un esfuerzo desmesurado para alcanzar un fin irrealizable, que uno se había fijado o que los valores de la sociedad habían impuesto. Lo que antes era una persona llena de vida, entusiasmo, energía y optimismo ahora son apáticas, abúlicas sin vitalidad, coléricas, desesperanzadas. Manifestaciones: fatiga y frustración aguda, agotamiento de los recursos, de su vitalidad de su energía y de sus capacidades de afrontamiento"*.

5- Aubert, Nicole y De Gaulejc, Vincent en: "El coste de la excelencia. Del caos a la lógica o de la lógica al caos" Editorial: Paidos Bs As 1993.

*“El Burn Out afecta a las personas con un elevado ideal, sobre el cual han puesto todo su empeño en querer alcanzarlo. Es la enfermedad de la Idealidad no se produce de una sola vez sino que se va instalando progresivamente. Sobreviene cuando la vida o el trabajo no aportan al individuo la recompensa que éste esperaba. Esa vitalidad la sostienen en función de que se mantiene la esperanza de recibir una recompensa por el esfuerzo hecho, cuando cae esta esperanza sobrevienen el Burn Out, Que no se da de una vez sino que es un largo proceso con fases”:*

- I. ***El Modelo Organizacional:*** *El sujeto y la organización se presentan, cada uno con una forma particular de funcionamiento. El sujeto tiene como instancia interna un yo ideal como modelo al que aspira llegar. ( este sujeto de niño quiso ser policía, al igual que su padre) Simultáneamente en el plano externo, la organización propone una forma particular de personalidad que se posa sobre el ideal del yo del sujeto, empujándolo a querer adaptarse a esa forma de ser. Sería como una solicitud del ideal de la empresa y del sujeto que coincidirían. (para esto la institución realiza propagandas en las cuales podemos observar frases como “si tenes vocación de servicio” “si quieres defender a la patria”, “servir a la comunidad” etc.)*
- II. ***El contrato narcisista:*** *esta solicitud del ideal de la empresa que en cierta forma se enlaza con el del sujeto forman el contrato narcisista, por medio del cual el sujeto si se comportan como la empresa lo dice va a tener una recompensa por parte de la misma. A través de la empresa va concretar las aspiraciones de su ideal. Que en la medida que lo cumpla va tener un sentimiento confortante de éxito. (como reconocimiento de los jefes, medallas de honor, ascenso por meritos, etc.) Pero a medida que avanza este proceso el yo se pierde cada vez más ya que es por la identificación con el ideal de la empresa que siente el éxito y no fuera de ella.*
- III. ***Captación:*** *Cada vez más interioriza el sujeto el ideal organizacional en su yo, más empobrecimiento de su yo.*

**IV. Fusión Completa:** *el yo ideal del individuo se fusiona con el ideal organizacional. (Fases 3 y 4 se observa como la persona debe llevar su arma a todos los lugares que concurre, por más que se encuentre fuera del horario de servicio, ya que es policía y debe estar listo para actuar si la situación lo requiere, esto se encuentra estipulado en la Ley Orgánica para el personal policial.)*

**V.Ruptura:** *cuando percibe que la organización le retira el conocimiento y en consecuencia las gratificaciones narcisistas. Esto produce una ruptura en el yo ideal del sujeto, quien ya no encuentra más la imagen que tenía de sí mismo ni la que la organización le devolvía. (Durante el largo periodo de internación, le comunican a diego que posiblemente no podrá desempeñarse más como lo hacía antes, en el grupo especial: GE-1, esto lo sumerge en una profunda depresión.)-6*

**VI.Hundimiento:** *privado de su apoyo el yo ideal se hunde cada vez más sobre su yo. Burn Out*

### **Función policial fuera del horario de trabajo y sus implicancias psicológicas:**

A comparación de otros trabajos en los que las personas cumplen determinados horarios y regresan a su vida habitual, el trabajo policial es muy sacrificado ya que la persona no solo cumple con sus horas de trabajo que pueden ser 6, 12 o 24 horas, sino que al terminar con su trabajo se encuentra en “estado policial que es la situación jurídica resultante del conjunto de deberes, obligaciones y derechos que las leyes, decretos y reglamentos establecen para el personal policial en actividad o en retiro”. -7

En el capítulo 11 Deberes, Obligaciones y Derechos figuran entre otras las siguientes normas que hacen alusión al estado policial:

ART. 8º- “El estado policial supone los siguientes deberes comunes al personal policial en actividad o retiro:

- a) Adecuar su conducta pública y privada normas éticas, acordes con el estado policial.
- b) No integrar, participar o adherir al accionar de entidades políticas, culturales o religiosas que atenten contra la tradición, la institución, La Patria y sus símbolos.
- c) Defender, conservar y acrecentar el honor, la vida, la libertad y la propiedad de las personas aun a riesgo de su vida o integridad personal.

6- el grupo especial EG-1 esta encargado de allanamientos, reducción de dementes, traslado y custodia de Mandatarios, entre otras funciones.

ART.11,- b) En caso de ser llamado a prestar servicios el ejercicio de dichas funciones será obligatorio.

Las faltas a la disciplina y al servicio policial serán sancionadas. Las penas son:

- a) Apercibimiento.
- b) Arresto.
- c) Cesantía
- d) Exoneración.

Se puede obtener recompensas en los siguientes casos: por llevar a cabo actos de arrojo o de habilidad profesional, por daños personales sufridos en acciones destacadas del servicio.

### **Conclusión:**

Como podemos ver el oficio policial se extiende fuera de las horas de trabajo diarias lo cual implica una sobrecarga de estrés, ya que se tiene la obligación de no faltarle a la institución si la situación así lo requiere, se puede observar una alta ansiedad en estos empleados ya que la persona debe permanecer alerta por su vida y velar por la del prójimo, lo cual genera tensiones, cansancio, cambios fisiológicos como aumento de la adrenalina ante un supuesto peligro, conducta agresiva expectante del peligro y angustia, estas manifestaciones de ansiedad se presentaran de diferente forma según la personalidad de los empleados, la capacidad de afrontar esta situación estresante diaria, pudiendo en algunos casos hasta llegar a enfermar.

Las personas que cuentan con un entorno que contiene y apoya, tienen la posibilidad de recuperarse de situaciones extremas. Esta persona hoy día puede y esta logrando poner su mirada en otros horizontes fuera del contexto policial.

Pero surge una pregunta: ¿Cómo desempeñarse bien en el trabajo si la voluntad no es lo que cuenta, sino el desgaste físico y emocional vivido por el empleado?, ¿Como solucionar este problema si lo que se necesita es la producción y/o el alto rendimiento del empleado?

## La nación



Foto: Telam

Diecinueve personas resultaron heridas, una de ellas de gravedad, al chocar 12 vehículos sobre la autopista Panamericana a la altura de la localidad bonaerense de Florida, lo que provocó un caos de tránsito en las primeras horas del día.

El accidente se produjo a la altura de Melo y Panamericana, cuando chocaron 12 vehículos, entre ellos una ambulancia, una combi y un camión cisterna. Aún se busca establecer las causas del impacto, que se produjo minutos antes de las 6 de la mañana, en medio de una intensa lluvia.

Dieciséis de los heridos fueron atendidos en el hospital Houssay de Vicente López, en tanto que otras personas fueron trasladadas al hospital Pirovano, de la Capital Federal.

Carlos Rego, el director de ese centro asistencial, informó a la prensa que un hombre de 42 años permanecía internado allí en estado grave mientras que otros heridos fueron trasladados a otros centros asistenciales.

Rego precisó que entre los heridos había cuatro niños, oriundos de la ciudad de San Pedro, que viajaban en una combi junto a varios adultos.

**Heridos.** Los niños fueron identificados como Cristian Hasutin, de un año, con un hematoma frontal; Agustín Crispian, también de un año; Valentina Losa, de 6 meses; y Evelyn Boldo, de 13 años, con una herida facial leve.

Entre los pasajeros mayores figuran Nancy Guelabert, de 36 años, con traumatismo de manos; Hilda Martínez, de 60 años, con traumatismo de hombro; Gaciela Galean, de 32 años, con traumatismo facial y de rodilla, y Domingo Franco, de 65 años, con fractura de muñeca derecha y traumatismo de tórax.

Tanto los niños como los adultos serán trasladados este mediodía a San Pedro en una ambulancia enviada por el municipio bonaerense y en un micro.

En tanto, quedará internado Claudio Gaitano, de 42 años, que también iba a bordo de la combi y sufrió politraumatismo de cráneo y máximo facial, por lo que permanece internado en estado grave.

Asimismo, los dos policías heridos fueron identificados como Diego Celiz, de 29 años, y Marcelo Ruiz, de 38 años, ambos trasladados al Hospital Churruca.

Tres policías sufrieron heridas al intentar disuadir a los automovilistas para que detuvieran su marcha al chocar los dos primeros vehículos y fueron embestidos por otro automóvil.

En tanto, el chofer del camión que quedó involucrado en la colisión, identificado como Carlos Bulcri, fue trasladado al Hospital Pirovano de la Capital Federal fuera de peligro.

Otras tres personas, que iban desde la ciudad de Concordia en una ambulancia para realizarse estudios médicos en la Capital Federal, fueron asistidas en el hospital de Vicente López y trasladadas, posteriormente, a un centro asistencial porteño.

Estas personas son Nilda Fabre, de 67 años, quien sufrió heridas en sus manos; Miguel Molina, de 38 años, con traumatismo de cara, y María Galarraja, de 42 años.

Las fuentes sanitarias señalaron además que un hombre de 76 años, identificado como Gumersindo Gómez, fue asistido por un traumatismo costal.

**Caos de tránsito.** La colisión provocó un caos vehicular en el lugar, con colas de autos de cerca de ocho kilómetros, en plena hora pico.

Después de las 9 el tránsito quedó normalizado, luego de que personal de Autopistas del Sol retirara los vehículos involucrados.

Participaron del operativo de auxilio once ambulancias del SAME, el hospital San Vicente y de Autopistas del Sol, así como numerosas autobombas de Bomberos.

### **Bibliografía:**

Dejours, Christophe en: "El trabajo y Desgaste Mental", en 1er parte capitulo 3, 2da parte capitulo 7 y 9. Editorial: Humanitas; Bs. As 1992.

"Historia de La Policía Federal Argentina", Editorial Policial

Lasaruz, Richard y Folkman, Susana; en "Estrés y procesos cognitivos" capitulo 1, 4 y 5. Editorial: Martínez Roca.

Ley Orgánica; decreto-ley 333/58 editorial: policial 2008.

Ley para el personal; ley 21.965 editorial policial 2008.

Vries y Miler; en: "La organización neurótica" capitulo 1 Editorial: Apostrofe, España 1993.

Wisner, Alain; en: "Ergonomía y condiciones de trabajo", Editorial: Humanitas, Bs. As 1988.