

Riesgos psicosociales en las organizaciones: Una revisión bibliográfica internacional

Por Mariam Cristina Ait-Chaib Corchero¹

Resumen

Los factores de riesgo psicosocial se presentan como un desafío para la sociedad en su conjunto; afectando a diversos niveles: la salud pública, el bienestar y la cohesión social, el ámbito económico, legal y laboral. Por tanto, es un reto y una necesidad acuciante para los países industrializados conocer y comprender la génesis del problema, sus factores de riesgo y desencadenantes, así como sus consecuencias a corto, medio y largo plazo; para poder abordar con eficacia esta problemática. El estudio de los riesgos psicosociales y del clima laboral, ha sido un elemento de interés recurrente en el ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. El complejo fenómeno que configura el escenario que conocemos como entorno de trabajo, se ha abordado por parte de diversos autores tanto en la Psicología, como en la Sociología, el Trabajo Social y, en general, las Ciencias Sociales. Este estudio pretende realizar una aproximación teórica inicial siendo fiel a un enfoque multicompetencial, si bien se erige sobre las bases y fundamentación teórica de la Psicología del Trabajo y de la Salud, identificando, entre otros factores, los riesgos psicosociales en las organizaciones y su impacto sobre la salud mental de las personas y las intervenciones y estrategias de afrontamiento utilizadas a fin de abordar y erradicar esta problemática propia de nuestro tiempo.

Palabras clave

Riesgos Psicosociales - Estrés Laboral - Conflicto de Rol - Clima Laboral y Estrategias de Afrontamiento.

Abstract

Psychosocial risk factors are presented as a challenge to society as a whole, affecting at various levels: public health, welfare and social cohesion, the economic, legal and labour spheres. It is therefore a

¹ Grado en Psicología, Trabajo Social, Técnico Superior en Integración Social y Mediador Intercultural. Máster en Dirección y gestión de RRHH (Univ. Rey Juan Carlos-Madrid). Máster en Psicología General Sanitaria (Univ. Antonio Nebrija-Madrid). Experto Universitario en Psicología de Emergencias y Catástrofes (Univ. Autónoma de Madrid). Doctoranda en Psicología de la Salud (Trabajo y Organizaciones)- Universidad Nacional Educación a Distancia (UNED-España) Investigador principal estudio del impacto sobre la salud mental de trabajadores/as crisis Covid-19 en España 2020-2024 (UNED). E-mail: cristiait@hotmail.com

challenge and a pressing need for industrialized countries to know and understand the genesis of the problem, its risk factors and triggers, as well as its short-, medium- and long-term consequences, in order to be able to address this problem effectively. The study of psychosocial risks and the work climate has been an element of recurrent interest in the field of Psychology of Work and Organizations. The complex phenomenon that shapes the scenario that we know as a working environment has been addressed by various authors, both in Psychology, Sociology, Social Work and, in general, the Social Sciences. This project aims to carry out an initial theoretical approach while remaining faithful to a multicompetential approach, although it is based on the foundations and theoretical foundation of the Psychology of Work and Health, identifying, among other factors, the psychosocial risks in organisations and their impact on people's health and the coping interventions and strategies used to tackle and eradicate this problem of our time.

Keywords

Psychosocial risks - Work-Related Stress - Role Conflict - Working Environment and Coping Mechanisms.

Introducción

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se refieren a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, tales como los recursos materiales, contextuales, ambientales y humanos, que están estrechamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y que, además, tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del empleado/a, como al desarrollo de la propia labor profesional (Buceta et al, 2001). En el presente trabajo de revisión bibliográfica internacional se parte de la premisa del estudio y análisis de dichos factores de riesgo, a fin de concretar cuáles son los estresores psicosociales más comunes en las organizaciones y cuál es su impacto sobre la salud mental de los trabajadores. Por otro lado, también se analizan las diferentes estrategias y medidas de afrontamiento ante la citada problemática. Los riesgos psicosociales, entre otras problemáticas, pueden originar la aparición de conductas y actitudes disfuncionales en el desarrollo del trabajo y consecuencias potencialmente perjudiciales para la salud mental, como la sintomatología de tipo ansioso y depresivo (Kreiner et al, 2008; Macías et al, 2018). Dichas consecuencias dañinas para la salud o el bienestar del trabajador, que se dan en combinación con condiciones psicosociales adversas o desfavorables son, como más destacadas (Sánchez Cabaco, 2013, pp.): "...el

estrés, la carga mental, la fatiga mental, la insatisfacción laboral, dificultades y problemas de relación interpersonal y la desmotivación laboral”, entre otros factores consecuentes derivados de una situación disfuncional sostenida en el tiempo.

Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo comprenden aspectos del entorno y ciertos elementos de la organización y sus políticas empresariales, así como la calidad de las relaciones humanas que en ella se dan. Consisten en interacciones entre el trabajador y el medio ambiente y las condiciones de la organización, y por otra, las propias capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y su satisfacción en el trabajo (Rasmussen et al, 2013; Garrosa et al 2014; Muñoz Rojas et al, 2018; Sarabi, 2020).

Aquellos elementos psicosociales relativos a la organización del trabajo que pueden ser desencadenantes del estrés son: los factores relativos a la propia labor profesional, como, por ejemplo, las demandas de trabajo excesivas, el ritmo de trabajo, la falta de adaptación al puesto, el grado de atención/implicación necesaria para la ejecución o el nivel de implicación afectivo- emocional del cargo, entre otros. A ello se añaden, los estilos de dirección disfuncionales o contrarios a principios de bienestar laboral, el horario de trabajo y las demandas requeridas desde la dirección organizacional (Piñuel y Zabala, 2006).

Asimismo, las relaciones interpersonales en el trabajo son de suma importancia en el origen y mantenimiento de las conductas y situaciones de riesgo potencial para desencadenar una situación de hostigamiento o acoso laboral (Zoghbi, 2010 y Nielsen et al, 2017).

Por último, un entorno laboral físico considerado objetivamente como peligroso, que implique, a modo de ejemplo, manipulación de herramientas o elementos de riesgo para la salud de los trabajadores, elevada demanda física y/o intelectual necesaria para el desempeño laboral, etc.; también son factores relevantes que considerar en el fenómeno de los riesgos psicosociales en el trabajo (Mansilla-Izquierdo, 2015).

Esta revisión bibliográfica internacional, orienta su enfoque al análisis de las diferentes perspectivas que abordan la definición e investigación de los procesos que se desarrollan en las organizaciones laborales y cómo dichos fenómenos confluyen en la generación de conflictos y en el mantenimiento de situaciones de riesgo psicosocial. Conocer estos elementos y disponer de una catalogación precisa de los mismos, nos permite abordar de una forma ponderada y rigurosa, aquellas problemáticas laborales de mayor incidencia e impacto en el bienestar de los trabajadores.

Objetivos

El objeto de esta revisión bibliográfica es el de conocer, analizar y valorar los efectos perjudiciales de los riesgos psicosociales sobre la salud de las personas, así como detectar aquellos factores predominantes y las variables implicadas en la génesis y mantenimiento de dicha problemática. Para la consecución del citado objetivo, se ha realizado una búsqueda de estudios basados en: revisiones sistemáticas, meta análisis e investigaciones empíricas. En suma, el objetivo principal de este análisis y síntesis de la literatura existente son las siguientes cuestiones:

- a) Exposición y descripción de los riesgos psicosociales en las organizaciones
- b) Impacto de los riesgos psicosociales sobre la salud mental de los trabajadores
- c) Intervenciones y estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales

Método

Diseño del estudio

Dado el amplio objetivo del presente trabajo y la abundante literatura desde distintas disciplinas, el abordaje se realizó como una revisión bibliográfica internacional en la cual se sintetiza la información desde distintas fuentes: estudios empíricos y meta-análisis publicados en revistas científicas con preferencia por aquellos con mayor soporte empírico. De dicha recopilación de datos, se extraen aquellas intervenciones o evidencias, que arrojan conclusiones de interés para la explicación y el abordaje del tratamiento en la problemática dada, desde diferentes enfoques y perspectivas.

Estrategia de búsqueda

Tras una búsqueda y recopilación de literatura académica de más de un año de duración (Enero de 2019-Agosto 2020), guiada por los criterios de selección y exclusión expuestos en el presente trabajo, finalmente, se seleccionaron un total de 17 artículos directamente relacionados con la temática de estudio e interés, que conforman la bibliografía reflejada al final del presente documento.

Se emplearon como términos de búsqueda, en inglés: “Psychosocial risks”, “Work- Related Stress”, “Role Conflict”, “Perceived Well-Being”, “Working Environment” y “Coping Mechanisms”, (el listado completo de términos puede verse en la tabla 1). Se utilizaron tanto en lenguaje documental como libre. La estrategia de búsqueda se lanzó en las siguientes fuentes y repositorios: Pubmed, Cochrane, Psychology and Behavioral Sciences Collection y Psicodoc; adecuándose la búsqueda a las particularidades de cada

base de datos, se seleccionaron aquellos artículos que tuvieran acceso libre (open access).

En éstas, se introdujeron las siguientes ecuaciones de búsqueda, alternando, en determinadas bases de datos, los operadores “OR” y “AND”, a fin de obtener un cribado más preciso:

- “Psychosocial risks” AND “work-related stress”
- “Perceived well-being” OR “working environment” AND “Psychosocial risks”
- “Work-related stress” AND “role conflict”
- “Psychosocial risks” AND “perceived well-being”
- “Psychosocial risks” AND “role conflict”
- “Psychosocial risks” AND “Worker’s health”
- “Psychosocial risks” OR “Work-related stress” AND “role conflict”
- “Perceived well-being” OR “coping mechanisms” AND “Psychosocial risks”

Con el ánimo de efectuar una búsqueda aún más específica, se filtraron resultados desde el año 2008 hasta el 2020, artículos exclusivamente publicados en revistas científicas, con disponibilidad de texto completo y sin requerimiento de suscripción para su acceso.

Criterios de elegibilidad

De las revisiones bibliográficas seleccionadas sobre los riesgos psicosociales en las organizaciones, los criterios de elegibilidad para el presente estudio fueron:

En cuanto al tipo de muestra: en el caso de los estudios empíricos o investigaciones cualitativas, versados sobre personas en edad laboral legal: de 16 a 65 años. Hombres y mujeres en activo profesionalmente, preferentemente sin patología física, discapacidades o déficits que pudieran solaparse con las consecuencias y sintomatología objeto de interés para el presente trabajo. Población no clínica prioritariamente. Muestras poblacionales, estudios, revisiones e investigaciones preferiblemente, de los sectores socio sanitarios, educativo y servicios (aunque éste no fue un elemento excluyente).

- ***Relativo a la tipología del estudio y al idioma:*** se consideraron revisiones, meta análisis e investigaciones empíricas en inglés y castellano.
- ***Criterios excluyentes:*** Se descartaron aquellos artículos que no hubieran sido publicados en revistas científicas o repositorios de reconocido aval científico, así como aquellas investigaciones sujetas a derechos de autoría y acceso; también se eliminaron recursos con antigüedad superior a 10 años, salvo aquellos con suficiente relevancia, validez y/o representatividad de muestra y

los estrictamente necesarios para la explicación o la clarificación de los conceptos recogidos en el presente trabajo.

- **Cribado de artículos:** De los 1044 artículos obtenidos inicialmente y en cómputo total de las 4 bases de datos/repositorios consultados, se realizó un primer cribado excluyendo todos aquellos documentos no relativos a artículos científicos publicados en revistas académicas/científicas, reduciéndose los resultados a 645, de éstos se cribaron artículos con texto completo y acceso libre (sin necesidad de suscripción a publicaciones), restando 327, de ellos, se extrajeron exclusivamente aquellos redactados en inglés o castellano, quedando 275, de los cuales se seleccionó en el tipo de muestra, población adulta, lo que redujo el resultado total de artículos a 193; de éstos, se seleccionaron aquellos con antigüedad de publicación comprendida entre 2008 y 2020, lo que dio como resultado, 133 investigaciones. De las mismas, se excluyeron investigaciones publicadas en revistas del ámbito médico, dado que las mismas no abordaban la cuestión de la salud mental, de interés para este estudio, por lo que quedaron 74 artículos de los cuales se seleccionaron 57 cuyos focos de interés coincidían plenamente con el objeto de estudio del presente trabajo, al revisar los 57 artículos, se realizó una selección final de 17, bajo la premisa de considerar el utilizar estudios con muestras poblacionales de cada continente, al objeto de conseguir una mayor validez y representatividad en la problemática objeto de estudio, así como conocer los abordajes e intervenciones sobre dicho fenómeno en diferentes contextos socio culturales y económicos.

Variables consideradas

Como propuesta de factores de riesgo implicados en el fenómeno de estudio se recogieron las variables contextuales propias de las organizaciones y los condicionantes hallados en las personas que en ellas trabajan, tales como características de personalidad (nivel de ansiedad, agresividad, roles desempeñados en la organización y estrategias de afrontamiento y resolución de problemas, entre otros); así como las características relativas a los medios materiales y ambientales en los que se veían inmersas las organizaciones objeto de estudio.

Adicionalmente, se tuvo en consideración las condiciones socio económicas, políticas y culturales de la población objeto de estudio e investigación, a fin de contextualizar de una forma precisa la problemática dada, y ponderar de forma objetiva el impacto de los riesgos psicosociales en función no sólo del

sector profesional afectado, sino de la idiosincrasia de la sociedad y/o comunidad al que se refiere. Al hilo de lo anteriormente expuesto, se procuró hallar estudios que abarcaran muestras de todos los continentes, por lo que en esta revisión se han contemplado investigaciones de Asia (Corea del Sur), África (Nigeria), América (Canadá, EEUU y Argentina) y Europa.

Resultados

En la elaboración del presente trabajo, se ha pretendido abordar dos grandes ejes al respecto del fenómeno objeto de estudio: a) la descripción de los riesgos psicosociales en las organizaciones y el impacto sobre la salud mental de los trabajadores, que dichos riesgos pueden ocasionar, así como, b) la exposición de las medidas de intervención y afrontamiento de éstos, en el entorno organizacional.

Riesgos psicosociales en el entorno laboral y su impacto sobre la salud de las personas

Los riesgos psicosociales en las organizaciones y la medición de su impacto sobre la salud de los/as trabajadores/as, han sido objeto de estudio y análisis por parte de diferentes equipos de trabajo multidisciplinares, destacando, de entre ellos, la investigación desarrollada en Argentina (2017-2018) en cooperación entre la Universidad Nacional de Avellaneda, el GESAL, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y la Fundación Argentina de Ergonomía; a través de la cual se validó la versión nacional del Método COPSOQ (también llamado, cuestionario de Copenhague, y conocido como ISTAS21), formulario que evalúa de forma precisa y para cualquier sector profesional, el nivel de riesgo psicosocial existente en una determinada organización, con validez empírica y que, además, propone acciones de mejora y solución ante posibles problemáticas dadas. Dicha validación científica permitió estandarizar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales en todos los sectores profesionales de Argentina. La realidad de los riesgos psicosociales en las organizaciones y su problemática asociada, ha sido punto de interés y tratamiento para la mayoría de los países industrializados, por parte de sus instituciones públicas. Así, en el trabajo titulado: "El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo" (Instituto Nacional de Seguridad y Salud, 2018) se realiza una aproximación a los factores de riesgo psicosocial en diferentes entornos laborales españoles.

Dicho estudio analiza, a través de una revisión sistemática de investigaciones, el estrés y los efectos sobre la salud de los trabajadores, provocados por la exposición a riesgos psicosociales. Se trata de un grupo de 55 investigaciones relativas a los efectos generales sobre la salud o factores de riesgo, así como

estudios, sobre las consecuencias específicas por trastornos músculo esqueléticos, salud mental y de enfermedades cardiovasculares. En una visión general de los 55 estudios sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, se encuentran como factores más perniciosos: las altas exigencias en el contexto laboral, las cuales provocan situaciones de estrés, las condiciones y demandas que no se ajustan con el conocimiento y las habilidades de los trabajadores, quienes tienen reducido o ningún control sobre el trabajo y que, además, reciben escaso apoyo por parte de la organización para la cual trabajan (Cox et al, 2000) y en el que se concluye el trabajo como elemento determinante de la salud, confirmando la relación existente entre las malas condiciones laborales y el deterioro de la salud y la calidad de vida (Wang et al., 2008; Floderous et al., 2009).

Del anterior meta-análisis parece deducirse que existe evidencia científica para demostrar que hay una relación entre los riesgos psicosociales y las secuelas directas sobre la salud física, social y psicológica de las personas, lo que representa una cuestión de salud pública, por la implicación que tiene para la salud de la población general (Buceta, 2001; Honda, 2015 y Chirico, 2017). Sobre este aspecto ha surgido un movimiento en pro de programas para evitar y gestionar eficazmente los riesgos psicosociales (OMS, 2003; OIT, 2004; Eurofound, 2007).

Alteraciones relacionadas con el estrés psicológico y la salud auto percibida

En su investigación de los factores de riesgo psicosocial o estresores laborales y su relación con el deterioro de la salud de los trabajadores, Wilkins y Beaudet valoraron el estrés laboral sufrido por la población empleada en Canadá (n= 9.023), y determinaron que en los hombres la tensión laboral estaba relacionada con la migraña y el estrés psicológico, mientras que en las mujeres se relacionaba con lesiones producidas por el trabajo. También en ellas, la inseguridad en el empleo estaba relacionada con las cefaleas. En ambos sexos, las altas exigencias físicas estaban vinculadas con lesiones producidas por el trabajo. En varones, el escaso apoyo de los compañeros estaba relacionado también con la migraña, y en las mujeres esta misma situación correlacionaba en mayor medida con lesiones producidas por el trabajo y con el estrés psicológico (Wilkins et al, 1998).

Otra de las aportaciones del estudio analizado es el de los factores psicosociales que favorecen el deterioro de la salud tomando como referencia los datos procedentes de la encuesta nacional francesa SUMER (Niedhammer, Chastang y David, 2008), en la que fueron encuestados 14.241 hombres y 10.245 mujeres de la población activa. El mismo demostró que el reducido control sobre el trabajo y la ausencia

de apoyo social, así como las altas exigencias psicológicas, eran factores de riesgo para la mala salud autopercebida y para las bajas por enfermedad prolongadas. Los factores laborales que se destacaron en dicho estudio fueron: las características del puesto, las exposiciones laborales del entorno de trabajo físico, ergonómico, biológico, químico y psicosocial. Se cuantificaron mediante evaluación por expertos en medicina del trabajo, con excepción de los factores psicosociales del ámbito laboral que eran auto informados. Finalmente llegaron a concluir que la prevención de los factores de riesgo psicosocial sería útil para mejorar la salud en el trabajo y para reducir las desigualdades sociales en el ámbito de la salud pública.

Riesgos psicosociales y violencia/hostigamiento en el lugar de trabajo

Las conductas de agresión o violencia en el lugar de trabajo representan uno de los factores de riesgo psicosocial más relevantes y con mayores efectos perniciosos sobre la salud de los trabajadores a corto, medio y largo plazo (Buceta, 2001; Piñuel y Zabala, 2006; Otero López et al, 2013). Así, en el estudio de Morten et al (2015), se evaluó sobre la base de las investigaciones existentes, si la intimidación en el trabajo y en la escuela puede conducir al denominado trastorno de estrés post traumático (TEPT), encontrando correlación positiva entre la vivencia de situaciones de agresión en el lugar de trabajo y la aparición posterior de síntomas compatibles con el estrés post traumático, si bien no se obtuvieron resultados concluyentes para poder establecer una correlación sólida e inequívoca entre antecedente y consecuente (Morten et al, 2015).

La intimidación laboral, implica una exposición sistemática y prolongada a una serie de eventos negativos, hallándose que el estrés que sufren los trabajadores víctimas de violencia iguala el estrés asociado a eventos traumáticos (Einarsen, 2011). En base a la teoría “shattered assumptions” (Janoff-Bulman's, 1992), se ha sugerido que la intimidación o el acoso, en cualquier contexto, destruyen los esquemas cognitivos más básicos sobre el mundo que nos rodea, sobre otras personas e inclusive, sobre la propia víctima. El neuroticismo, la ansiedad, la depresión o el haber experimentado eventos estresantes, son factores de riesgo para desarrollar TEPT (Einarsen, 2011; Signorelli et al, 2013; Tatar, 2019), por lo que cabría contemplar dichos factores predisponentes en la dimensión de los riesgos psicosociales en las organizaciones.

Una interesante aportación al respecto de los condicionantes de tipo personal, que pueden suponer un riesgo para que se produzca una conducta hostil o disruptiva en el lugar de trabajo, fue la del estudio cualitativo en población docente en España, desarrollado por Zoghbi Manrique et al en 2010, en el que

contempla los tres factores relativos a la alineación laboral (Seeman,1959), esto es: impotencia percibida del trabajador, sentido de la tarea a realizar y sentido del yo y la propia identidad; correlacionados positivamente con las conductas desadaptativas y hostiles dirigidas a compañeros, clientes o colaboradores en el ámbito laboral.

Riesgos psicosociales y estrés laboral

El estrés laboral, definido como “un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (Mcewen, 2001), y considerado además como factor de riesgo psicosocial, afecta a diferentes aspectos de la salud humana, incluido el sistema inmunológico. Así, Yoon et .al., en 2014, realizaron un estudio con metodología de estudio longitudinal, durante 9 meses y entre 41 enfermeras de un centro hospitalario de Seúl (Corea del Sur), en el que aplicaron cuestionarios de valoración subjetiva a las participantes y realizaron de forma paralela analíticas clínicas que pretendían medir los niveles de glóbulos blancos en sangre, los biomarcadores implicados en el buen funcionamiento del sistema inmune. Los resultados obtenidos reflejaron que el estrés laboral está asociado con los niveles de algunos biomarcadores inmunológicos en las enfermeras; y en particular el hidrocortisol muestra una relación notable con diversos indicadores de estrés laboral.

Con relación al estrés y el agotamiento laboral, también hallamos el estudio de Ezenwaji et.al. (2019) quienes analizaron ambos factores con relación a variables sociodemográficas de enfermeras en Nigeria. Una muestra de profesionales ($N = 393$) fue elegida al azar en los hospitales del sudeste de Nigeria, para participar en un estudio transversal y correlacional de junio a diciembre de 2017. Las asistentes recibieron cuestionarios por correo que evaluaban el nivel de estrés laboral y los síntomas de agotamiento. Los datos obtenidos fueron analizados mediante correlaciones bivariadas y análisis de regresión múltiple. Entre los factores sociodemográficos estudiados, el género se correlacionó significativamente con el estrés laboral; lo que plantea la necesidad de reorientar las intervenciones y políticas laborales para este sector profesional en Nigeria, considerando la perspectiva de género (Ezenwaji et.al. 2019).

Desde el año 2005 y hasta la actualidad, el concepto de estrés laboral ha cobrado una nueva dimensión en nuestras sociedades industrializadas, así al menos lo afirma González Coboleda, quien, en 2015, realizó un estudio a nivel europeo, al respecto de la influencia e impacto de las nuevas tecnologías

sobre la salud mental de los trabajadores, acuñando el término **“tecno-estrés laboral”**; concluyendo que las nuevas tecnologías pueden favorecer el incremento de control sobre los procesos productivos y sobre los trabajadores, debilitando los límites entre la vida laboral y personal de los trabajadores, pudiendo afectar al tiempo personal y de descanso de éstas, pues hacen más disponible al trabajador, convergiendo todos estos factores en mayores riesgos para la integridad psicofísica de la persona (González, 2015).

Riesgos psicosociales, ansiedad y depresión

Al respecto de la correlación existente entre los riesgos psicosociales y la aparición de sintomatología ansioso-depresiva en los trabajadores, en el meta análisis de Theorell et al, (2015) se utilizó el sistema GRADE (cuatro niveles: alto, moderado, limitado y muy limitado). Este estudio demostró que los trabajadores que experimentan tensión laboral, combinada con demandas demasiadas altas junto con las personas que experimentan el trabajo como mentalmente estresante y aquellos que perciben desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa obtenida e inseguridad laboral desarrollan más síntomas de depresión con el tiempo que las personas que no están expuestas a tales condiciones en el trabajo. Además, el estudio sugirió que las investigaciones futuras deberían incluir análisis de medidas que prueben empíricamente el efecto de intervenciones bien definidas, sobre largos períodos de tiempo y en situaciones de trabajo real.

Al respecto de la sintomatología relativa al estado ansioso-depresivo de las personas sometidas a riesgos psicosociales que impliquen violencia laboral, encontramos la investigación de Tafet y Feder (2008) que constata que el estrés crónico cumple una función en la génesis y desarrollo de diversas patologías clínicas, particularmente los trastornos de ansiedad y depresión. Además, se detecta que las personas muestran un cuadro clínico caracterizado por elevados niveles de ansiedad y depresión, particularmente en aquellas personas expuestas de manera sostenida y prolongada a situaciones de acoso moral, u otro tipo de hostigamiento psicológico. Este hallazgo, respalda las similitudes y continuidades en la intimidación entre niños y adultos (Monks et al., 2009). A pesar de que las estrategias de afrontamiento y las capacidades para responder a la intimidación son diferentes entre el niño y el adulto, aún existe una fuerte asociación entre la intimidación y los síntomas de estrés postraumático, independientemente del contexto en que se encuentre la víctima y su edad. Lo anterior se respalda con el constructo Sentido de Coherencia (SOC) (una orientación global de personalidad que facilita la solución de problemas de forma adaptativa cuando la gente se encuentra ante situaciones estresantes, Antonovsky, 1979), que parece

proteger más a los individuos expuestos a bajos niveles de intimidación, mientras que los beneficios del SOC disminuyen a medida que la intimidación se vuelve más severa (Nielsen et al., 2017).

Por tanto, la intimidación parece ser una experiencia traumática para las personas expuestas a ella, independientemente de los recursos de afrontamiento disponibles. Los autores, resaltaron que el presente estudio se centró en una relación simple de causa y efecto entre la intimidación y el estrés postraumático. Sin embargo, es probable que la relación entre las variables sea compleja. En este sentido, consideran muy importante el desarrollo de sólidas investigaciones sobre la intimidación, así como procedimientos terapéuticos para disminuir los traumas producto de esta forma de maltrato sistemático y persistente.

Riesgos psicosociales y Burn Out

En los efectos de los riesgos psicosociales sobre las personas, también encontramos la aparición del denominado síndrome de “Burn Out” en el trabajador/a, el cual supone según definición de la Organización Mundial de la salud (OMS): “Sentido de agotamiento o debilidad; aumento en el aislamiento del trabajo, cinismo o sentimientos negativos relativos al trabajo; y una baja en la efectividad profesional”. Este trastorno, puede, en determinadas circunstancias, condicionar inclusive la vocación profesional y el deseo de cambio y/o abandono del puesto de trabajo. Así lo confirma el estudio transversal de Hamming en 2018, en el cual se valoró el impacto del citado riesgo psicosocial sobre el personal sanitario (médicos, enfermeras y comadronas). Sus resultados demostraron uno de cada doce profesionales de la salud presentó un aumento en los síntomas de agotamiento y al menos seis de éstos sopesaron con frecuencia el abandonar la profesión. Los factores de riesgo psicosocial que influyeron sobre estas decisiones fueron las excesivas cargas de trabajo, las demandas físicas, emocionales y mentales y el estrés laboral. No obstante, los riesgos de un aumento de los síntomas de agotamiento y los pensamientos de cambiar la profesión fueron mayores en el caso de los desequilibrios entre el esfuerzo realizado y la recompensa recibida en el puesto de trabajo. Con lo que se concluye que un desequilibrio entre la vida laboral y la vida personal predice en mayor medida los síntomas de agotamiento entre los profesionales sanitarios ($\beta = .35$), y particularmente, en los médicos ($\beta = .48$). Además, un desequilibrio esfuerzo-recompensa predice con mayor fuerza los pensamientos de abandonar la profesión ($\beta = .31-36$) (Hamming, 2018).

En una interesante investigación desarrollada por Kara y colaboradores (2011) entre profesionales de salud mental del ámbito militar estadounidense ($N = 97$), se concluyó que las largas jornadas de trabajo,

el tratar un gran número de usuarios con trastornos de personalidad, el incremento del número de pacientes, el género femenino y ser psiquiatra eran predictores de agotamiento más altos. Sin embargo, contar con apoyo social en el lugar de trabajo, un mayor porcentaje de pacientes con lesión cerebral traumática, más experiencia clínica y ser psicólogo/a predicen niveles de agotamiento más bajos. Estos hallazgos sugieren que los niveles de agotamiento entre los profesionales militares son similares a los de los sanitarios civiles y pueden aliviarse mediante intervenciones dirigidas a factores de riesgo institucionales generales.”.

Riesgos psicosociales y Conflicto de Rol

También en el ámbito sanitario encontramos el Conflicto de Rol, una variable que afecta significativamente al bienestar percibido del trabajador y que está calificada como riesgo psicosocial; Éste se produce cuando la demanda laboral es incongruente o incompatible para el desempeño de la labor profesional. Así, Van Bogaert et.al. (2014) realizaron un estudio transversal entre los años 2011 y 2012 con gerentes de unidades de enfermería en Europa. Los resultados del estudio evidenciaron que uno de cada seis supervisores de unidades de enfermería, tiene sentimientos de agotamiento emocional de alto a muy alto y dos de cada tres encuestados tienen un compromiso de trabajo de alto a muy alto. Los modelos de regresión jerárquica mostraron que el Conflicto de Roles y el significado de los roles eran fuertes predictores del estrés y el bienestar relacionados con el trabajo de los gerentes de unidades de enfermería, junto con las características laborales y organizacionales.”

Intervenciones y estrategias de afrontamiento ante los riesgos psicosociales

Al respecto de las medidas de afrontamiento sobre la problemática dada, se han observado tres niveles de intervención en el lugar de trabajo: intervenciones primarias, secundarias y terciarias (Murphy y Sauter, 2004). Las actuaciones primarias que también reciben el nombre de “intervenciones a nivel organizativo” (Burke, 1993), actúan para cambiar o erradicar las fuentes de estrés (los riesgos psicosociales). Las intervenciones secundarias, están orientadas a generar un cambio en la respuesta de la persona ante los riesgos psicosociales, detectan y gestionan las enfermedades menos graves o el estrés psicológico (Londoño, 2017). Y las intervenciones terciarias reducen los efectos de los problemas relacionados con el estrés una vez producido, y lo hacen gestionando los síntomas de la enfermedad o del trastorno laboral (LaMontagne et al., 2007).

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los sujetos reaccionarán de la misma forma. Ciertas características propias de cada trabajador (su personalidad, sus necesidades, sus expectativas, su vulnerabilidad o su capacidad de adaptación, entre otras) determinarán el alcance y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirán. Así, estas características individuales también tienen un papel importante en la génesis y afrontamiento de problemas de esta índole (Jensen et al, 2014).

Por tanto, los riesgos psicosociales también pueden verse atenuados por la presencia de los propios recursos personales de los trabajadores, tales como los conceptos relativos a la resiliencia-definida como la disposición a enfrentar adversidades de forma positiva (Luthar,2006), la capacidad de adaptación y de resolución de problemas, los cuales constituyen un poderoso tamiz para afrontar dichos estresores, concretamente en el proceso de “Burn Out”; hipótesis que constituye uno de los aspectos con mayor consenso en el ámbito de la Psicología del Trabajo (Segovia Meza, 2019).

En la línea de los factores protectores personales frente a los estresores psicosociales, en el trabajo revisado de Otero López et.al. (2014), se analiza un modelo de influencias en el ámbito educativo en el que los niveles de estrés percibidos por el docente a partir de distintas conductas problemáticas de los alumnos (agresiones verbales al profesor, agresiones entre iguales, vandalismo) constituyen las variables exógenas o de riesgo psicosocial, mientras que distintas variables personales positivas (optimismo, resiliencia, satisfacción vital, etc.) se postulan como mediadoras; siendo el concepto de “Burn Out” la variable endógena. Los resultados obtenidos, a partir de una muestra de 523 profesores de enseñanza secundaria, confirman que la “resiliencia” del docente (optimismo y resistencia) y la satisfacción vital median en el impacto negativo que los estresores psicosociales derivados del comportamiento de los alumnos tienen en la experiencia de Burn Out (Otero López et.al., 2014).

Los recursos personales como modo de afrontamiento frente a los factores de estrés psicosocial han sido también objeto de estudio e interés en la investigación de Mérida-López et.al. (2017). Estos autores un análisis de los factores aditivos e interactivos del Conflicto de Rol y la inteligencia emocional para predecir el compromiso con la organización y su labor, de entre 288 docentes españoles. El estudio demuestra que la inteligencia emocional y el compromiso se asociaron positivamente. Además, la ambigüedad y el conflicto de rol mostraron asociaciones negativas con puntuaciones de vigor y dedicación a la tarea desarrollada. La interacción de la ambigüedad de roles y la inteligencia emocional fue significativa para explicar las dimensiones del compromiso. Se encontraron resultados similares considerando la participación general

de los docentes. La inteligencia emocional aumentó el compromiso cuando los niveles de ambigüedad de roles eran más altos. Estos hallazgos sugieren la necesidad de futuras investigaciones que examinen el impacto de los obstáculos laborales en los vínculos entre la inteligencia emocional y los indicadores de bienestar laboral de los docentes...”

De todo lo anterior se extrae que la identificación de cuáles son y cómo actúan estas “competencias o fortalezas personales” es crucial para potenciar la salud y el bienestar en el trabajo (Cortina, et al, 2001; Chirico, 2017; Ezenjwai et.al., 2019). Parece entonces urgente y necesario clarificar, desde la investigación, no sólo si las variables positivas tienen un rol mediador entre los potenciales estresores y el Burn Out, sino también cuáles son las rutas alternativas de influencia en el malestar laboral (Otero López et.al., 2014).

Incrementar el estado de bienestar percibido por los trabajadores en sus organizaciones, es un reto a afrontar y parte de una concepción dual en la que se trabaje tanto sobre elementos relativos a los propios recursos personales como en el ambiente laboral a fin de reducir la ansiedad en el futuro y poder planificar y regular adecuadamente la conducta (Warr, 2013). También se aboga por el apoyo social como herramienta de afrontamiento ante los riesgos psicosociales en las organizaciones. Este punto lo refrenda un estudio de Blanco-Donoso et al. (2019) con trabajadores del sector de enfermería de varios centros de salud y hospitales españoles. Los resultados de este estudio demuestran que el apoyo social en el ámbito de la enfermería es un factor que se asocia con altos niveles de energía y motivación entre los profesionales sanitarios a través del papel mediador de ciertas demandas laborales y recursos personales; igual resultado se obtiene con el apoyo del superior jerárquico en la organización (Estimación = .092, IC 95% [.024, .208], y Estimación = .157, IC 95% [.035,], respectivamente). Sin embargo, en las relaciones entre los compañeros de trabajo, el apoyo del supervisor y el agotamiento, sólo la flexibilidad psicológica jugó un papel mediador.” (Blanco-Donoso et al, 2019).

Discusión

A la vista de la literatura analizada, los riesgos psicosociales pueden afectar a diversos aspectos de la salud y del bienestar de los trabajadores y, en concreto, en lo relativo a la salud mental, se ha podido constatar que éstos pueden afectar negativamente a la percepción de salud de los trabajadores (Wilkins et al, 1998 y Niedhammer, 2008), lo que redundará en una merma en la valoración de bienestar y calidad de vida por parte de las personas afectadas.

Los riesgos psicosociales pueden ejercer de precursores de conductas hostiles, desviadas o disruptivas en el lugar de trabajo, lo que, en última instancia puede desencadenar acciones de acoso u hostigamiento hacia el trabajador, condición también denominada “mobbing” o acoso laboral, en castellano. Esta circunstancia provoca considerables efectos perniciosos sobre la salud mental y el bienestar de las personas sometidas a situaciones de agresión laboral (Niedhammer ,2008; Zoghbi, 2010 y Morten, 2015). El estrés laboral es también un factor de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Su aparición puede afectar a la salud mental y al bienestar percibido de los trabajadores, inclusive puede ocasionar efectos perniciosos sobre el sistema inmunitario de las personas, como así lo constata la investigación expuesta en el presente trabajo de Yoon et. al. en 2014.

La ansiedad y la depresión también son factores que se asociados con la exposición a factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. Sobre todo, el Síndrome Ansioso Depresivo derivado de Acoso Moral (SADAM), analizado por Tafet y Feder (2008), en el que el elemento necesario para su génesis era el haber sido víctima de acoso o violencia sistematizada en el lugar de trabajo. Este hallazgo pone además en relación la intimidación en el trabajo y la ejercida en la escuela, encontrándose similitudes entre ambas formas de violencia y sus efectos sobre las víctimas que la padecen (Monks, 2009).

La exposición continuada a riesgos psicosociales en el lugar de trabajo puede, así mismo, provocar el denominado síndrome de agotamiento emocional, también llamado “Burn Out”, fenómeno que se encuentra especialmente presente en el entorno académico/docente, pero que puede verse regulado y atenuado por variables protectoras personales como el optimismo o la resiliencia (Otero López, 2014).Un elemento que se ha presentado como frecuente en los denominados riesgos psicosociales, es el conflicto de rol, situación que, de estar presente puede provocar estrés y merma en el bienestar percibido de los trabajadores (Van Bogaert et.al., 2014).

Las intervenciones ejercidas ante los riesgos psicosociales en las organizaciones, se han aplicado en tres niveles en el lugar de trabajo: primarias, secundarias y terciarias (Murphy y Sauter, 2004). Según los resultados obtenidos en las diferentes investigaciones analizadas, las intervenciones primarias habrían de priorizarse y establecerse de forma precoz en todas las organizaciones con capital humano, a fin de prevenir la aparición de riesgos psicosociales que dificultarían la resolución de conflictos y problemas derivados de éstos y supondría un notable riesgo para la salud de los trabajadores (Burke, 1993).

Es por ello que ha de atenderse a la cuestión que plantea esta problemática internacional, respondiendo a los siguientes interrogantes: ¿cuáles han de ser las actuaciones de las organizaciones laborales a fin

de prevenir los riesgos psicosociales, atender y resolver las consecuencias perniciosas de éstos derivadas?, ¿con qué orden de prioridad han de abordarse dichas medidas de actuación?, ¿cuáles son los factores de riesgo psicosocial más comunes en los entornos laborales y cuáles suponen una mayor amenaza para la salud mental de las personas?, ¿en qué medida la crisis sanitaria actual afecta al nivel de riesgo psicosocial existente en una empresa?. A la vista de la literatura revisada y los diversos estudios académico científicos analizados en el presente trabajo, se concluye que la atención a los aspectos de salud y bienestar percibido por los trabajadores, las relaciones interpersonales, intra e intergrupales de los equipos de trabajo, las contrapartidas y beneficios de empresa para los trabajadores, el respeto hacia los compromisos tácitos adquiridos entre la organización y los empleados, la ergonomía e higiene ambiental y la disponibilidad de suficientes recursos materiales, técnicos y humanos para el correcto desempeño del trabajo, representan, en el orden indicado, los hitos y prioridades a abordar en el tratamiento y la prevención de los fenómenos de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

Conclusiones

Los riesgos psicosociales en las organizaciones conllevan un elevado coste económico y social para las propias empresas e instituciones afectadas, en forma de ausencias laborales, bajas médicas, reducción de la productividad y satisfacción laboral, etc. No en vano, se calcula que las enfermedades relacionadas con el estrés son responsables de la pérdida de 6,5 millones de días de trabajo cada año en el Reino Unido, con un coste aproximado de 571 millones de euros para los empresarios y 5,7 billones de euros para el conjunto de la sociedad.

El impacto del acoso laboral o mobbing, representa uno de los riesgos psicosociales más difíciles de gestionar.

Como medidas de afrontamiento ante el acoso, la violencia laboral y otros estresores psicosociales, habrá de atenderse a aspectos organizativos atenuantes del impacto negativo sobre la salud de las personas, tales como el correcto y adecuado periodo de descanso y de ventilación emocional, el especial cuidado de la alimentación y la recomendable práctica de una actividad física moderada y regular que redunde en una mayor liberación del estrés oxidativo acumulado ante las situaciones difíciles y fomente la autonomía, seguridad y bienestar personal, significativamente afectados por los estresores psicosociales.

Relacionado con el aspecto anterior, parece recomendable abogar por el fomento y desarrollo

personal en el ámbito del tiempo libre y de ocio de las personas, incluso en el plano laboral, postulado que Dumatizier (1968) defiende a través de la teoría de las tres “D”: desarrollo personal, descanso y diversión, incluso en el propio lugar de trabajo.

Por ello, sería de interés implementar en los lugares de trabajo espacios donde el descanso pueda hacerse efectivo, sin interrupciones y solapamiento de escenarios, pues es a través del tiempo no dedicado al trabajo, la vía por la que los empleados disponen de oportunidades para la desconexión de ambientes tóxicos, estresógenos o disfuncionales, donde se conceda la interrelación entre iguales en un contexto positivo y distendido, así como el propio descanso.

En la actual crisis sanitaria internacional derivada de la pandemia ocasionada por la enfermedad COVID-19, se antoja perentorio establecer medidas de protección socio sanitarias en los entornos laborales y organizacionales, especialmente en los ámbitos profesionales en los que, por sus características estructurales, circunstanciales, de personal o de tipología de servicios prestados, requieren de un mayor esfuerzo y atención en pos de preservar la salud física y psíquica de sus trabajadores, como en el sector sanitario, educativo y de servicios esenciales.

Diferentes disciplinas del ámbito de las Ciencias Sociales y la Salud nos orientan en el descubrimiento de factores contextuales, individuales y grupales presentes en la mayor parte de los equipos de trabajo; proporcionando valiosos conocimientos y conclusiones que aún con ello, precisan de novedosas revisiones que arrojen una mayor luz a esta problemática propia de nuestro tiempo.

Bibliografía

Antonovsky A. (1979) “Health, stress and coping. *New perspectives on mental and physical well-being*. San Francisco: Jossey-Bass.

Bakker, A.B. y Demerouti, E. (2013) “La teoría de las demandas y los recursos laborales”, *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115.

Blanco-Donoso, L., Moreno-Jiménez, B., Pereira, G., y Garrosa, E. (2019) “Effects of Co-worker and Supervisor Support on Nurses’ Energy and Motivation through Role Ambiguity and Psychological Flexibility”, *The Spanish Journal of Psychology*, 22, E25. <https://doi.org/10.1017/sjp.2019.10>

Buceta, J.M., Bueno, M. y Mas, B. (2001) *Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo*. Madrid: Editorial Dykinson.

- Burke, R.J. (1993) "Stress, work and professional satisfaction and militancy among Canadian physicians", *Journal of Organizational Behavior*, 14, 459-472. <https://doi.org/10.1002/job.4030140507>
- Chirico F. (2017) "The forgotten realm of the new and emerging psychosocial risk factors", *Journal of Occupational Health*, 59(5), 433–435.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., y Langhout, R. D. (2001) "Incivility in the workplace: Incidence and impact", *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80.
- Cox, T. y Rial-González, E. (2000) "Risk management, psychosocial hazards and work stress" in J. Rantanen y S. Lehtinen (Ed.), *Psychological Stress at Work*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- De Sio, S., Cedrone, F., Trovato Battagliola, E., Buomprisco, G., Perri, R., y Greco, E. (2018) "The Perception of Psychosocial Risks and Work-Related Stress in Relation to Job Insecurity and Gender Differences: A Cross-Sectional Study", *BioMed research international*, 2018, 7649085. <https://doi.org/10.1155/2018/7649085>
- De Sio, S., Cedrone, F., Sanità, D., Ricci, P., Corbosiero, P., Di Traglia, M., Greco, E., & Stansfeld, S. (2017) "Quality of Life in Workers and Stress: Gender Differences in Exposure to Psychosocial Risks and Perceived Well-Being", *BioMed Research International*, 7340781. <https://doi.org/10.1155/2017/7340781>
- Dumazedier, J. (1968) *Hacia una civilización del ocio*. Barcelona. Editorial: Estela
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C.L. (2011) "The concept of bullying and harassment at work: The European tradition", in S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, y C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (pp. 3–40) (2nd ed.). Boca Raton: CRC Press.
- EU-OSHA-Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002) "Desarrollo de una cultura de prevención del riesgo en Europa". Recuperado el 22 de Enero de 2020:<https://osha.europa.eu/es/publications/issue-2002-developing-risk-prevention-culture-europe/view>
- EU-OSHA - Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Cálculo de los costos del estrés laboral y los riesgos psicosociales - Una revisión de la literatura, Comunidades Europeas, Luxemburgo (2014). Recuperado el 30 de Enero de 2020: <https://osha.europa.eu/en/publications/calculating-cost-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view>
- Ezenjwai, I. O., Eseadi, C., Okide, C. C., Nwosu, N. C., Ugwoke, S. C., Ololo, K. O., Oforka, T. O., y Oboegbulem, A. I. (2019) "Work-related stress, BurnOut, and related sociodemographic factors among

nurses: Implications for administrators, research, and policy”, *Medicine*, 98(3), e13889.
<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000013889>

Garrosa Hernández, E. (2014) *Género, estrés de rol e incivismo laboral en el sector servicios: consecuencias en el bienestar diario y variables personales protectoras*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid

González Cobaleda, E. (2015) “Riesgos psicosociales, derechos fundamentales y NTIC: una perspectiva de protección diferente”, *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 387, 17–42.

Hämmig O. (2018) “Explaining Burn Out and the intention to leave the profession among health professionals - a cross-sectional study in a hospital setting in Switzerland”, *BMC Health Services Research*, 18(1), 785. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3556-1>

Honda, A., Abe, Y., Date, Y., y Honda, S. (2015) “The Impact of Multiple Roles on Psychological Distress among Japanese Workers”, *Safety and health at work*, 6(2), 114–119.
<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.12.004>

Kara K. Ballenger-Browning, MPH, Kimberly J. Schmitz, MS, John A. Rothacker, NC USN, Paul S. Hammer, MC USN, Jennifer A. Webb-Murphy, PhD, Douglas C. Johnson, PhD (2011) Predictors of Burn Out Among Military Mental Health Providers”, *Military Medicine*, 176(3), 253–260, <https://doi.org/10.7205/MILMED-D-10-00269>

Niedhammer I., J.P. Chastang y S. David (2008) “Importancia de los factores de riesgo psicosocial en los resultados generales de salud en la encuesta Nacional Francesa SUMER”, *Medicina Ocupacional*, 58(1), 15-24. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqm115>

Janoff-Bulman, R. (1992) *Shattered assumptions*. Nueva York: Free Press.

Jensen, J. M., Patel, P. C., y Raver, J. L. (2014) “Is it better to be average? High and low performance as predictors of employee victimization”, *Journal of Applied Psychology*, 99(2), 296-309.
<https://doi.org/10.1037/a0034822>

Kreiner, B., Sulyok, C., y Rothenhausler, H. B. (2008) “Does mobbing cause posttraumatic stress disorder? Impact of coping and personality”, *Neuropsychiatrie*, 22(2), 112–123.

LaMontagne, A.; Keegel, Tessa; Louie, Amber; Ostry, Aleck y Landsbergis, Paul. (2007) “A Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005”, *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13, 268-80. [10.1179/oeh.2007.13.3.268](https://doi.org/10.1179/oeh.2007.13.3.268).

Londoño, M.E.; Ríos, H. y Betancur, M. (2017) “Intervenciones para la prevención primaria de factores de riesgo psicosocial intralaboral: revisión sistemática de la literatura”, *Revista Interamericana de Psicología*

Ocupacional, 34, 120-150.

Luthar, S. S. (2006) "Resilience in development: A synthesis of research across five decades", in D. Cicchetti & D. J. Cohen (Eds.), *Developmental psychopathology: Risk, disorder, and adaptation* (pP. 739–795). John Wiley & Sons Inc.

Mcewen, Bruce. (2001) "The Neurobiology of Stress: From Serendipity to Clinical Relevance", *Brain Research*, 886, 172-189. [https://doi.org/10.1016/S0006-8993\(00\)02950-4](https://doi.org/10.1016/S0006-8993(00)02950-4).

Mérida-López, S., Extremera, N. y Rey, L. (2017) "Contribuciones del estrés relacionado con el trabajo y la inteligencia emocional a la participación de los docentes: efectos aditivos e interactivos", *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 14(10), 1156. <https://doi.org/10.3390/ijerph14101156>

Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, del Gobierno de España, y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud, (2018) "El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo". Recuperado el 6 de Noviembre de 2019 de: https://www.insst.es/InsstWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2019/Ficheros/Efectos%20sobre%20la%20salud%20psicosociales.pdf

Monks, C.P., Smith, P.K., Naylor, P., Barter, C., Ireland, J.L., y Coyne, I. (2009) "Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory", *Aggression and Violent Behavior*, 14(2), 146–156. <http://dx.doi.org/10.1016/j.avb.2009.01.004>

Morten B., M. B., Tangen, T., Idsoe, T., Matthiesen, S. B., y Magerøy, N. (2015) "Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school. A literature review and meta-analysis", *Aggression and Violent Behavior*, 21, 17–24. <http://dx.doi.org/10.1016/j.avb.2015.01.001>

Muñoz Rojas, D., Orellano, N., y Hernández Palma, H. (2018) "Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales", *Psicogente*, 21(40),532-544. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Murphy, Lawrence y Sauter, Steven. (2004) "Work organization interventions: State of knowledge and future directions", *Sozial-und-Präventivmedizin*, 49, 79-86. <https://doi.org/10.1007/s00038-004-3085-z>.

Nielsen, M., Glasø, L., y Einarsen, S. (2017) "Exposure to workplace harassment and the Five Factor Model of personality: A meta-analysis", *Personality and Individual Differences*, 104, 195– 206. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2016.08.015>

Otero López, J.M., Villardefrancos P., Castro E., Mariño, M.J. (2014) "Stress, positive personal variables and BurnOut: A path analytic approach", *European Journal of Education and Psychology*, 7(2), 95-106.

Parent-Thirion, A.; Fernández Macías E.; Hurley J., Greet Vermeyleen (2007) "Fourth European Working Conditions Survey", Eurofound. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019 de: <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/report/2007/working-conditions/fourth-european-working-conditions-survey>

Piñuel y Zabala, Iñaki. (2006) *Neomanagement: jefes tóxicos y sus víctimas*, Madrid: Aguilar.

Rasmussen, C.A., Hogh, A. y Andersen, L.P. (2013) "Threats and physical violence in the workplace: a comparative study of four areas of human service work", *Journal Interpers Violence*, 28, 2749–2769.

Sánchez Cabaco, A. (2013) "Variables individuales (cognitivo-emocionales) y grupales en las nuevas patologías: el caso del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones." Recuperado el 16 de Enero de 2020 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=203927>

Sarabi, R. E., Javanmard, R., y Shahrababaki, P. M. (2020) "Study of Burn Out syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran", *AIMS public health*, 7(1), 158–168. <https://doi.org/10.3934/publichealth.2020014>

Segovia Meza y García Valencia (2019). "El síndrome de Burnout en las secretarías de la Universidad técnica de Manabí", *Revista caribeña de las Ciencias Sociales*. Recuperado el 13 de Enero de 2020 de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/sindrome-BurnOut-secretarias.html>

Signorelli, M.S., Costanzo, M.C., Cinconze, M., y Concerto, C. (2013) "What kind of diagnosis in a case of mobbing: Post-traumatic stress disorder or adjustment disorder?" *BMJ Case Reports*, 1–3. doi: <http://dx.doi.org/10.1136/bcr-2013-010080>

Tafet, G. E., y Feder, D. J. (2008) "Mobbing y sus consecuencias: el síndrome ansioso- depresivo por acoso moral", *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 54(1), 21–27.

Tatar, Z. B., y Yüksel, Ş. (2019) "Mobbing at Workplace -Psychological Trauma and Documentation of Psychiatric Symptoms", *Noro psikiyatri Arsivi*, 56(1), 57–62. doi:10.29399/npa.22924

Theorell, T., Hammarström, A., Aronsson, G., Träskman Bendz, L., Grape, T., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., & Hall, C. (2015) "A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms". *BMC public health*, 15, 738. <https://doi.org/10.1186/s12889-015-1954>

Van Bogaert, P., Adriaenssens, J., Dilles, T., Martens, D., Van Rompaey, B. y Timmermans, O. (2014) "Impact of role-, job- and organizational characteristics on Nursing Unit Managers' work-related stress and well-being", *Journal of Advanced Nursing* 70(11), 2622– 2633. <https://doi.org/10.1111/jan.12449>

Warr, P. (2013) "Sources of happiness and unhappiness in the workplace: A combined perspective". *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 99-106.

Wilkins K, MP Beaudet (1998) "Estrés laboral y salud", *Informes de salud*, 10(3), 47-62.

Yoon, H. S., Lee, K. M., y Kang, D. (2014) "Intercorrelation between Immunological Biomarkers and Job Stress Indicators among Female Nurses: A 9-Month Longitudinal Study", *Frontiers in public health*, 2, 157.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2014.00157>

Zelaschi, C. et.al. (2015) "Estudio de adaptación y validación para Argentina del cuestionario psicosocial de Copenhagen(CoPsoQ-ISTAS21)", Universidad Nacional de Avellaneda, GESAL, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y la Fundación Argentina de Ergonomía. Recuperado el 6 de Agosto de 2020:
http://issa.ips.com.ar/imagen/Cuestionario_psicosocial.pdf

Zoghbi Manrique de Lara, P., y Caamaño Brito, G. (2010) "El impacto de la alienación laboral sobre las conductas desviadas en el trabajo: Un estudio exploratorio", *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(1), 79–92. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a6>

Fecha de recepción: 11 de junio de 2020

Fecha de aceptación: 29 de septiembre de 2020