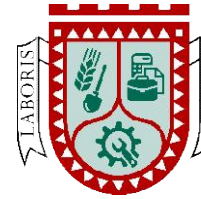




universidad
de león



-Máster Universitario en Gestión en Prevención en
Riesgos Laborales-

Facultad de Ciencias del Trabajo

UNIVERSIDAD DE LEÓN
2020-2021

**ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN CENTROS
EDUCATIVOS**

ANALYSIS, EVALUATION AND PREVENTION OF
PSYCHOSOCIAL RISKS IN EDUCATIONAL CENTERS

Realizado por la alumna Dña. María del Carmen García Reyes

Tutorizado por la profesora Dña. María José Fínez Silva

Tabla de contenido

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	3
RESUMEN.....	4
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Objetivos	7
2. METODOLOGÍA	8
3. DESARROLLO DEL CONTENIDO	10
3.1 Marco teórico	10
3.2 Riesgos Psicosociales.....	13
3.2.1 Estrés	16
3.2.2 <i>Burnout</i>	25
3.2.3 <i>Mobbing</i>	27
3.3 Riesgos Psicosociales en el sector educativo	28
3.3.1 Nuevos riesgos, Covid-19	32
3.4 Medidas de Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector educativo	35
A) Medidas para prevenir el estrés laboral y el <i>burnout</i>	36
B) Medidas para prevenir el <i>mobbing</i>	37
C) Medidas para tratar la resolución de conflictos y prevenir la violencia	38
4. CONCLUSIONES	40
5. BIBLIOGRAFÍA.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1: Clasificación de estresores del entorno objetivo	18
Figura 2: Clasificación de los estresores subjetivos.....	24
Tabla 1: Medidas para prevenir el estrés laboral y el burnout	35
Tabla 2: Medidas para prevenir el <i>mobbing</i>	36
Tabla 3: Causas, tipos y medidas para prevenir los conflictos.....	37

RESUMEN

Durante años, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores de cualquier sector laboral se han centrado principalmente en el daño físico y visible en el individuo, dejando de lado los múltiples daños que el acto de desempeñar un trabajo pueden causar a nivel mental. El presente estudio tiene por objetivos el estudio y evaluación de estos riesgos psicosociales a los que se enfrentan los docentes de las diferentes etapas educativas, desde Educación Infantil hasta estudios superiores; así como proponer una serie de medidas a tener en cuenta para evitar la aparición de dichos riesgos en el entorno educativo. Para la consecución de estos objetivos, el trabajo se ha centrado en la búsqueda y revisión de la teoría existente en diferentes bases de datos, se ha recopilado la información encontrada y se ha elaborado un estado de la cuestión a partir de la cual se han extraído los tres principales riesgos psicosociales que los diferentes factores laborales causan en el trabajador. Así, se desarrollan en profundidad el estrés, el *mobbing* y el *burnout* como afectaciones más comunes en los trabajadores. Por último, se hace una mención especial a cómo la situación sanitaria actual, la pandemia de la Covid-19 afecta mentalmente a los docentes.

Palabras clave: Prevención de Riesgos Laborales, Riesgos Psicosociales, estrés, *burnout*, *mobbing*, gestión de conflictos

ABSTRACT

For years, the risks to which workers in any work sector are exposed have focused mainly on physical and visible damage to the individual, leaving aside the multiple damages that the act of performing a job can cause on a mental level. The present study aims to study and evaluate these psychosocial risks faced by teachers at different educational stages, from Early Childhood Education to higher education; as well as proposing a series of measures to take into account to avoid the appearance of said risks in the educational environment. To achieve these objectives, the work has focused on the search and review of the existing theory in different databases, the information found has been compiled and a state of the question has been prepared from which the data have been extracted. three main psychosocial risks that the different work factors

cause in the worker. Thus, stress, mobbing and burnout are developed in depth as the most common affectations in workers. Finally, a special mention is made of how the current health situation, the Covid-19 pandemic, affects teachers mentally.

Keywords: Occupational Risk Prevention, Psychosocial Risks, stress, burnout, mobbing, conflict management

1. INTRODUCCIÓN

La Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de 2015, realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (en adelante INSHT), agrupa los factores asociados al riesgo psicosocial en los siguientes:

- Exigencias impuestas al trabajador respecto al cumplimiento de su tarea (velocidad de ejecución, plazos, simultaneidad de tareas, etc.).
- Factores determinantes del ritmo de trabajo.
- Organización del trabajo (uso de tecnología, protocolos de calidad, rotación, trabajo en equipo...).
- Trabajo directo con otras personas.
- Nivel de autonomía en el puesto laboral.
- Relaciones sociales en el trabajo.
- Percepción de seguridad o inseguridad.
- Situaciones de acoso, violencia o discriminación.

En relación a estos indicadores, y tras realizar una encuesta a diferentes colectivos laborales, uno de los que más afectaba al sector educativo, concretamente al profesorado, fue el hecho de que al 71% de los docentes encuestados les suponía una

alta exigencia emocional el tratar directamente con personas ajenas a la empresa (alumnos, familias de alumnos y demás personal que no pertenece a la plantilla del centro), especialmente cuando es para recibir quejas.

Otros indicadores a tener en cuenta fueron la dependencia a otros compañeros, con un 78% de encuestados que indicaron que dependían de las acciones de sus compañeros para realizar su trabajo; y los problemas para conciliar la vida personal y laboral, pues pese a que el colectivo docente es el grupo en el que se disfruta de un horario fijo y el número de horas de trabajo semanales está bien definido, el 39% de los docentes indicaban que también trabajan durante su tiempo libre. De estos, el 8% lo hace cada día, el 15% varias veces por semana y el 16% de los docentes trabaja varias veces al mes durante su tiempo libre.

Estos datos, lejos de mejorar con los años, se mantienen en el tiempo. Así, en la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de 2011 (INSHT), el 29,2% de docentes refieren agobio ante la carga de trabajo, siendo uno de los colectivos con mayor porcentaje con esta dolencia. El resto de quejas principales siguen estando relacionadas con la obligación de tratar con alumnos, familiares y demás personal externo al centro, desde una actitud en la que los sentimientos propios del docente quedan ocultos y reprimidos, suponiendo esto una intensa exigencia emocional no soportable para todos; y con el inevitable trabajo no recompensado durante el tiempo libre del profesorado.

Por último, cabe destacar otra de las encuestas realizadas por el INSHT, la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de 2007, mucho más específica en cuanto al estudio del estrés laboral y las consecuencias de este para la salud de los trabajadores. En ella, el 19,6% de los profesores considera que el trabajo afecta a su salud, tanto positiva como negativamente. Entre los efectos negativos, refieren problemas para conciliar el sueño (13,8% de encuestados), dolores constantes de cabeza (11,5%), sensación de cansancio (12,6%) y estado emocional tenso e irritable (9,5%). En general, el 54,2% del personal docente se sentía estresado a causa de su trabajo.

Por todo lo anterior, queda justificado el estudio de los factores de riesgo psicosocial asociados al campo de la educación y el colectivo docente, pues los datos recogidos por

las encuestas oficiales no muestran mejora alguna, sino la constancia y mantenimiento de cuestiones que afectan a la salud de los profesionales de la educación, un colectivo esencial para el desarrollo de la sociedad.

Así, el presente trabajo representa un estudio, evaluación y análisis de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los docentes de diferentes etapas educativas, proponiendo además, a partir de dicho estudio, un plan de prevención para su ejecución en los centros educativos.

1.1 Objetivos

Objetivos principales

Son tres los objetivos principales del presente trabajo:

- Detectar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores que desarrollan su actividad como docentes en centros educativos de diferentes etapas, desde Educación Infantil hasta estudios universitarios.
- Evaluar en qué consisten dichos riesgos y cuáles son sus consecuencias para la salud de los docentes.
- Proponer medidas de prevención a partir de los resultados de dicha evaluación, que permita eliminar o reducir los riesgos detectados.

Objetivos específicos

Para la consecución de los anteriores objetivos principales, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y definir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los docentes de centros educativos.

- Clasificar los riesgos psicosociales en función de su gravedad y consecuencias.
- Elaborar una propuesta de medidas de prevención para evitar o minimizar la ocurrencia de problemas psicosociales en el profesorado.

2. METODOLOGÍA

Pese a la actividad tan concreta y específica que se lleva a cabo en los centros educativos, como es la propia función formativa y educadora de la sociedad, en el presente trabajo se va a considerar al centro educativo como empresa, pues no deja de contener los elementos propios de la misma (según la RAE, una empresa es “*una organización de medios personales y materiales orientada a la producción de bienes o a la prestación de servicios*”).

Así, en primer lugar, y siguiendo la Guía de Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas (Nogareda y Piqué, 2000), para la implantación de medidas de prevención de riesgos se deben antes superar dos etapas fundamentales, la identificación de los riesgos en los diferentes puestos de trabajo de la empresa y su correspondiente evaluación, asignación de importancia y posibles variables sobre las que actuar.

En este caso, la definición del puesto de trabajo hace referencia a las funciones propias del profesorado, independientemente de su área y etapa de enseñanza, pues tomando como orientación legal las funciones del profesorado recogidas en la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006 de Educación de 3 de mayo, estas funciones son, entre otras: programar e impartir las diferentes áreas, materias o módulos que le sean asignados; ejercer la tutoría de alumnos, apoyando y orientando su proceso educativo en colaboración con las familias y con los departamentos o servicios especializados; atender al desarrollo intelectual, social, moral, psicomotriz y afectivo de los alumnos; promocionar, organizar y

participar en actividades programadas por el centro, fuera o dentro del mismo; y contribuir a que el centro tenga un clima tolerante, de respeto, participación y libertad, fomentando valores de paz y democracia en los alumnos.

Por otra parte, la evaluación de los riesgos asociados al profesorado se realiza a través de una revisión documental, en la cual se recogen y examinan las causas de riesgo psicosocial asociadas al sector educativo que han sido más estudiadas en los últimos años por diferentes autores.

Esta revisión parte de una búsqueda en las principales bases de datos a través de las cuales se pretende encontrar informes, libros y artículos de investigación que ya hayan estudiado la temática, realizado pruebas y entrevistas a docentes de diferentes áreas y extraído unas conclusiones. A partir de dichos documentos se pretende hacer la clasificación y evaluación de los principales riesgos psicosociales detectados en el profesorado y sus consecuencias para la salud.

Para realizar la búsqueda anterior, se tuvieron en cuenta ciertos criterios de inclusión, tales como establecer las palabras clave “riesgo psicosocial en profesorado” o “riesgo psicosocial docente”; la antigüedad máxima para los artículos, libros e informes encontrados se fijó en 6 años (de 2015 en adelante); y por último, se estableció como requisito la disponibilidad del texto completo.

Además de esta búsqueda general, y derivado de los resultados encontrados, se realizaron después otras búsquedas más específicas que ofreciesen mayor información sobre los riesgos más destacados del sector. Los criterios de estas otras búsquedas se explican más adelante.

Tras el análisis y evaluación de los documentos seleccionados, la última fase del trabajo es el diseño de una propuesta de medidas de prevención de riesgos psicosociales para tener en cuenta en los centros educativos.

3. DESARROLLO DEL CONTENIDO

3.1 Marco teórico

Según el artículo 4.2 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, se entiende por riesgo laboral toda aquella posibilidad de que un trabajador sufra algún tipo de daño derivado por la realización de su trabajo. De esta definición se extrae el hecho de que la prevención se basa en detectar los peligros existentes en el ámbito laboral y subsanarlos, para que estos no causen daño a la salud de los trabajadores.

Así, el principal objetivo de la prevención de riesgos laborales, definido también por la LPRL 31/1995, es determinar las garantías y responsabilidades asociadas a la protección de la salud de los trabajadores ante los posibles riesgos derivados en el desempeño de sus labores profesionales y las condiciones de trabajo a las que están expuestos.

No obstante, para garantizar dicha protección de la salud, debe definirse correctamente lo que se entiende por esta. Así, en 1948 la Organización Mundial de la Salud (OMS) realiza una definición del concepto, vigente aún en la actualidad, salud es el *“estado de bienestar físico, psíquico y social completo, y no solo la ausencia de enfermedad”*.

A raíz de esta definición, se deriva que el concepto de salud tiene carácter multidimensional, pues tiene en cuenta la condición física, mental y social del individuo.

Dado que se ha demostrado que salud y trabajo son dos aspectos estrechamente relacionados (Velásquez, 2017), tener un buen estado de salud va a suponer el desarrollo de una buena actividad laboral y, a su vez, el bienestar laboral contribuirá a la consecución de un buen estado de salud personal. De ahí la importancia de la prevención.

Retomando la legislación, el artículo 16 de la LPRL 31/1995, establece que es el empresario el responsable de vigilar la seguridad y salud de los trabajadores y realizar la correspondiente evaluación inicial de los riesgos potenciales, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad, el puesto de trabajo y los trabajadores que deban realizar dicho puesto, así como de evaluar los equipos de trabajo y el acondicionamiento de los lugares de trabajo, entre otros. Dicha evaluación deberá ser actualizada en caso de que cambien las condiciones de trabajo.

Por su parte, la obligatoriedad de realizar la evaluación inicial de riesgos queda recogida en el capítulo II del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en adelante (RSP), en sus artículos 3 a 7. Aquí se indica la necesidad de estimar la magnitud de los riesgos inevitables, a fin de que el empresario tome las medidas oportunas sobre la adopción de medidas preventivas que eliminen o minimicen el riesgo para la salud de los trabajadores.

Las opciones que tiene el empresario para realizar la función preventiva, incluyendo la evaluación inicial indicada arriba, las recoge el artículo 10 del Reglamento de los Servicios de Prevención (Real Decreto 39/1997, de 17 de enero), estas son asumir personalmente la función preventiva, designar uno o varios trabajadores para realizarla, constituir un servicio propio de prevención o recurrir a un servicio ajeno de prevención.

En cualquier caso, sea cual sea la opción elegida, la entidad encargada de la gestión de prevención deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con al menos un técnico de prevención que tenga la cualificación necesaria para desempeñar funciones preventivas de nivel superior en las especialidades o disciplinas de seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada.
- Contar con al menos un médico o especialista en medicina del trabajo y un ATS que se encarguen de la especialidad o disciplina medicina del trabajo.
- Contar con todas las especialidades indicadas en los puntos anteriores.

- Disponer del personal necesario para llevar a cabo las funciones de prevención de nivel básico e intermedio.

Una vez definida la entidad preventiva, esta es la encargada de la detección de los posibles riesgos del entorno laboral.

Atendiendo a su origen, parece que la mayoría de autores coinciden en que los riesgos se pueden clasificar en los siguientes grupos (Rosauero, 2012; Zazo, 2015; Pantoja-Rodríguez, Vera-Gutiérrez, y Avilés-Flor, 2017):

- **Agentes físicos:** a su vez se clasifican en riesgos de tipo mecánico, luminoso o calorífico y derivados de distintos tipos de energía. Todos tienen en común que son riesgos asociados a la manifestación de elementos del entorno como el ruido, las vibraciones, la temperatura, humedad, radiaciones, etc.
- **Agentes químicos:** originados por la exposición a agentes sólidos, líquidos o gaseosos contaminantes, capaces de producir daño en el organismo cuando se sobrepasan ciertas concentraciones.
- **Agentes biológicos:** derivan del contacto o la exposición a seres vivos como bacterias, parásitos, virus, hongos o cualquier otro organismo capaz de producir infecciones, alergias o enfermedades en el cuerpo humano.
- **Derivados de las condiciones de seguridad, el proceso productivo, la maquinaria y equipos:** están relacionados básicamente con las deficiencias estructurales o de mantenimiento que pueden provocar accidentes eléctricos, incendios, caídas, atropellos, etc.
- **Derivados de la organización y adaptación al puesto de trabajo:** se refieren al carácter interno de la empresa, a la organización de esta, a la disposición de elementos que dificultan adaptaciones como las pantallas de visualización, las cargas físicas, etc. Otros autores hacen referencia a este riesgo como carga derivada del trabajo (Fernández, 2015).

- **Factores humanos:** son aquellos derivados de la imprudencia, las conductas inseguras o peligrosas o el comportamiento inadecuado de los trabajadores. Estas acciones pueden dar lugar a la ocurrencia de un accidente tanto del propio trabajador como de sus compañeros.
- **Factores psicológicos:** se originan a partir de la influencia que ejercen diferentes factores del trabajo sobre el individuo, pudiendo provocar en éste patologías depresivas, cuadros de estrés, ansiedad, etc.

Teniendo en cuenta el carácter del presente trabajo, es en estos últimos, los riesgos psicológicos, o psicosociales (pues no solamente dependen del individuo sino también de su relación con el entorno), en los que se centrará el estudio a partir de los siguientes apartados, definiendo en primer lugar la parte teórica general y avanzando progresivamente hacia cuáles son los riesgos psicosociales específicos en el ámbito educativo, cómo afectan al profesorado y qué investigaciones se han hecho al respecto.

3.2 Riesgos Psicosociales

La primera definición oficial sobre qué es un factor psicosocial la realiza en 1984 el comité formado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS (NTP-926, 2012), este se entiende como el conjunto de *“condiciones presentes en el ámbito laboral relacionadas con su organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar al bienestar y a la salud física, psíquica o social de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo”*.

Desde entonces, la definición ha estado sujeta a revisiones y modificaciones. No obstante, sigue manteniendo los conceptos fundamentales de interacción entre las condiciones laborales y la propia persona.

La exposición a riesgos psicosociales puede afectar al nivel de salud de los individuos en diferentes niveles, ya sea mediante alteraciones fisiológicas, psicológicas o

emocionales -problemas cardiovasculares, gastrointestinales, cutáneos, cambios de conducta, afectación de la capacidad cognitiva, etc.- (Izquierdo, 2012).

Cabe destacar también que las repercusiones no afectan únicamente al trabajador, sino que en la empresa se apreciará un aumento del absentismo laboral, conflictividad entre personal, abandono voluntario o baja productividad (De Miguel y Barrado, 2016), entre otras cuestiones negativas para la empresa.

En cuanto a los factores psicosociales, la Psychosocial Risk Management-Excellence Framework (PRIMA-EF), elabora en 2004 un consenso técnico y científico mediante el cual considerar o no los factores psicosociales como tales. Esta iniciativa surge de la preocupación por el incremento de la prevalencia de estrés, violencia y acoso laboral en las organizaciones.

Los factores seleccionados fueron, siguiendo la Nota Técnica de Prevención 1056 (NTP-1056), los siguientes:

- **Contenido de trabajo:** relacionado con las exigencias de la tarea, su forma de realizarla y el significado que ésta tiene para el trabajador. A su vez, este factor contiene diferentes subfactores que concretan el principal, como son la duración de la tarea, su variabilidad o repetitividad, su valoración, el requerimiento de cuestiones como creatividad o exigencia emocional, trato o no con público, trabajo en solitario o acompañado, etc.
- **Carga y ritmo de trabajo:** con un carácter cualitativo, hace referencia a la cantidad de trabajo, sus condiciones y el nivel atencional requerido para la tarea. Los subfactores son plazos establecidos de ejecución, niveles exigidos de concentración y/o atención, número de interrupciones, número de errores cometidos, cantidad de información recibida, tiempo requerido para cada tarea, cambios frecuentes de ubicación, etc.
- **Tiempo de trabajo:** referido a la organización temporal, guarda una estrecha relación con el sufrimiento de desórdenes fisiológicos y, por supuesto, con la conciliación entre la vida personal y laboral.

Los subfactores son la turnicidad, la duración de la jornada, la flexibilidad horaria, la realización o no de descansos, y el trabajo en festivos y fines de semana, entre otros.

- **Participación y control:** este factor alude a las opciones de participación del trabajador en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo, de modo que tenga cierta capacidad de autonomía y gestión sobre él.

Entre otros, los subfactores aquí incluidos son la capacidad de control sobre la metodología de trabajo, las tareas a realizar, el procedimiento o la resolución de incidencias.

- **Desempeño de rol:** tiene que ver con la definición de responsabilidades, funciones, objetivos, organización y relaciones entre las unidades laborales del puesto de trabajo.

Los subfactores a tener en cuenta son la clarificación de los objetivos a cumplir por el trabajador, las funciones a realizar, los criterios de calidad exigidos y la asignación de puestos laborales acordes o no a las habilidades de los individuos.

- **Desarrollo profesional:** este factor se refiere a la posición que ocupa un trabajador respecto a su empresa y a las posibilidades de crecimiento profesional. Además, tiene en cuenta el sentimiento de pertenencia a la empresa y la sensación de equilibrio entre lo que el trabajador aporta a la organización y lo que recibe de ella.

Entre los subfactores se encuentran la existencia de sistemas de promoción, el estancamiento de la carrera profesional, la inseguridad de contratos, la pobre valoración social del puesto, la falta de reconocimiento o la falta de formación.

- **Relaciones interpersonales o apoyo social:** referido a la interacción que surge entre las personas del entorno laboral (entre compañeros, con mandos superiores o inferiores, con clientes o con proveedores).

Los subfactores asociados son la exposición a conflictos, la falta de relaciones sociales (aislamiento) y la gestión inadecuada de las situaciones sociales por parte de la empresa.

- **Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos:** el uso de equipos, maquinaria, herramientas o cualquier otra tecnología puede suponer un foco de riesgo psicosocial para el trabajador si este no conoce su manejo. Así, subfactores de este factor son la formación e información sobre el uso de materiales, mantenimiento de equipos, complejidad de uso, frecuencia de uso, disponibilidad de recursos, etc.

Todos estos factores, cuando se presentan en forma negativa, ejercen presión sobre la salud de los trabajadores, manifestándose en diferentes niveles (Jiménez y León, 2010). Si estos no se detectan, corrigen o eliminan, los daños a la salud incrementarán progresivamente su gravedad.

A continuación se desarrollan tres de las patologías psicosociales con mayor ocurrencia entre los trabajadores: estrés, *burnout* y *mobbing*.

3.2.1 Estrés

Hans Selye (1960), elaboró la que fuera la primera definición del concepto, considerando el estrés como la respuesta general emitida por el organismo ante las demandas hechas sobre él, es decir, el intento generalizado del organismo por defenderse de agentes nocivos.

Para el autor, el estrés no se origina por causas externas o ambientales, sino que son los propios procesos internos del cuerpo los que, en su lucha por mantener el equilibrio y el bienestar, provocan lo que Selye denominó el Síndrome General de Adaptación (SGA), compuesto por las fases de alarma, resistencia y agotamiento.

Siguiendo los pasos de Selye, otros autores también realizan sus definiciones de estrés. Así, Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés psicológico como el resultado de la relación amenazadora entre la persona y el entorno, convirtiéndose este en un proceso que desborda los recursos corporales del individuo y pone en peligro su bienestar personal.

Estos autores, estudiaron el proceso de apreciación y el proceso de afrontamiento como herramienta para medir el grado en que el estrés afecta a los individuos.

El primero, el proceso de apreciación, se encarga de evaluar, apreciar y dar significado e importancia a una situación concreta, valorándola como inofensiva o peligrosa para el bienestar personal e interviniendo en esta decisión aspectos como las experiencias previas, la incertidumbre, la ambigüedad, la cronología de eventos estresantes, etc.

El segundo, el proceso de afrontamiento, se refiere al conjunto de esfuerzos cognitivos, conductuales y emocionales que desarrolla el cuerpo para atender aquellas situaciones que exceden a los recursos personales. Dentro de este proceso, se distinguen además dos estrategias, las de afrontamiento dirigido al problema o las de afrontamiento dirigido a la emoción.

En cuanto a las manifestaciones fisiológicas del estrés, los principales sistemas que intervienen en la activación del cuerpo humano ante una situación estresante son el sistema nervioso, el sistema endocrino y el sistema inmunitario. A continuación se explica cómo actúa cada uno de ellos (Duval et al., 2010):

- **Sistema nervioso simpático y el sistema nervioso parasimpático:** ambos forman parte del sistema nervioso autónomo, que a su vez forma parte del sistema nervioso periférico.

La función principal del sistema nervioso simpático es preparar al cuerpo ante una situación de emergencia, ya sea para atacar al peligro o para escapar de él. Las respuestas fisiológicas son el aumento de latidos del corazón,

vasoconstricción, descenso de actividad gastrointestinal, aumento de tasa de respiración, dilatación pupilar, etc.

Por otra parte, la función del sistema nervioso parasimpático es promover la relajación en condiciones normales, sin presencia de estrés.

- **El sistema endocrino:** está formado por las glándulas que se distribuyen por todo el organismo y que segregan hormonas que generan diferentes respuestas.
- **El sistema inmunitario:** disperso por todo el cuerpo a través del sistema linfático, se encarga de los procesos de reconocimiento del estado de salud del cuerpo, síntesis proteica o creación de anticuerpos, ejecución y control de funciones. También intervienen el bazo, el timo y las amígdalas en un objetivo común de protección ante lesiones y enfermedades.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el estrés laboral nace de la discrepancia entre las demandas ambientales y los recursos personales para hacerles frente. Esta situación provoca disconformidad en el individuo, siendo sus consecuencias siempre negativas para la salud (Ansoleaga, 2015).

La selección de las principales causas que provocan el estrés laboral, difiere en función de los autores que estudian el concepto. Por ello, a continuación se desarrolla la clasificación de los estresores psicosociales de Matteson e Ivancevich recogidos por Morán (2009).

Por una parte, se encuentran los estresores del entorno objetivo. Estos pueden ser percibidos por sujetos externos a la organización y tienen un papel relevante en el desarrollo de las experiencias estresantes y sus consecuencias. Se dividen en cinco grandes grupos (figura 1):



Figura 1: Clasificación de estresores del entorno objetivo según Matteson e Ivancevich (Morán, 2009). Fuente: elaboración propia.

- **Estresores del ambiente físico:** son aquellas alteraciones físicas que pueden suponer una molestia para el trabajador por su carácter desagradable y modificador del equilibrio interno de este. Son tipos de estresores del ambiente físico (según Matteson e Ivancevich, en Morán, 2009):
 - **La arquitectura del lugar de trabajo:** localización del edificio, dimensiones, accesos, distribución de zonas, etc.
 - **Ruido:** considerado como contaminante ambiental, cuando este supera el umbral soportado por cada persona, sus efectos perjudiciales son la sordera, fatiga, distracción, disminución del rendimiento, alteraciones del sueño, etc.
 - **Iluminación:** para que el trabajador realice su función correctamente, las zonas de trabajo deben de estar suficientemente iluminadas. Esto es, se

deben tener en cuenta las características de las tareas y la iluminación requerida para ellas.

No cumplir con los requisitos necesarios supone la pérdida de agudeza visual en el trabajador, fatiga, tensión, sobreesfuerzo visual, etc. (Pattini et al., 2012).

- **Temperatura:** el exceso o defecto de la misma puede reducir las capacidades del trabajador, una de las consecuencias psicológicas asociada a la temperatura inadecuada en el puesto de trabajo puede ser la pérdida de atención en la tarea.
- **Aireación e higiene de los lugares de trabajo:** la ventilación adecuada de los espacios de trabajo permite al organismo obtener y renovar el oxígeno necesario para llevar a cabo las funciones vitales.

La falta de aireación o limpieza puede provocar irritabilidad, frustración, incomodidad e incluso reacciones alérgicas a los trabajadores (Vicente-Herrero et al., 2012).

- **Vibración:** Las vibraciones son una forma de energía ondulatoria, la exposición continua puede producir daños en la espina dorsal y alteraciones neurológicas.
- **Estresores individuales:** Asociados a las tareas que desempeña el trabajador dentro de la empresa (según Matteson e Ivancevich, en Morán, 2009). Tipos:
- **Conflicto de rol:** tiene lugar cuando las expectativas sobre el comportamiento y las tareas que debe hacer el trabajador en su puesto son contradictorias o incompatibles entre sí.

También se producen conflictos de rol cuando el trabajador debe realizar alguna acción o conducta que en realidad no desea, bien por considerarla inadecuada, inmoral, no concordar con su sistema de valores o considerar que dicha acción no compete al rol que este desempeña.

- **Ambigüedad de rol:** ocurre cuando el individuo no conoce su rol en la empresa, este vive en la incertidumbre sobre lo que se espera de él, no sabe cómo realizar su trabajo de forma correcta o de forma aceptable para la organización.

El origen de este estresor es la falta de comunicación e información clara sobre aspectos como los objetivos del puesto o los responsables al mando.

- **Sobrecarga de trabajo:** se diferencia entre cuantitativa o cualitativa.

La carga cuantitativa hace referencia al exceso de tareas asignadas para un periodo de tiempo determinado, mientras que la carga cualitativa es aquella donde las demandas sobrepasan las cualidades, competencias o conocimientos del trabajador.

- **Infracarga de trabajo:** Igual que en el punto anterior, se distingue entre cuantitativa y cualitativa.

La infracarga cuantitativa hace referencia a la poca asignación de tareas a realizar en un tiempo excesivo, lo que provocará aburrimiento o monotonía en el trabajador. La infracarga cualitativa es la asignación de labores demasiado simples para las capacidades, conocimientos y habilidades del empleado, produciendo insatisfacción en el mismo.

- **Inseguridad en el trabajo:** la incertidumbre acerca del mantenimiento del puesto de trabajo conduce a un estado de nerviosismo constante en el trabajador, obligando a este a aceptar cualquier función que se le encargue para intentar conservar su puesto, incluyendo funciones que conllevan sobrecarga de trabajo, malas condiciones ambientales, etc.

- **Promoción, desarrollo y cambio de carrera profesional:** respecto a la promoción, se dan dos casuísticas: que la empresa carezca de opciones de ascenso, lo que lleva a la frustración por no ser recompensado; o que

el exceso de promoción lleve a trabajadores no cualificados a puestos que no saben gestionar.

Por otro lado, el cambio de puesto, de organización o de carrera profesional depende de la capacidad del individuo para adaptarse los cambios y la planificación con la que estos se hacen.

Además de las ya mencionadas en algunos puntos, las consecuencias para la salud de estos estresores individuales son ansiedad, fatiga, insatisfacción laboral, agotamiento, úlceras, alopecia, bajo nivel de moral y patologías psiquiátricas, entre otros muchos (Peiró, 2000).

- **Estresores grupales:** la causa principal es la interacción con las personas de la organización (superiores, subordinados o iguales) y pueden producirse a nivel individual o grupal, así como ser conflictos tanto interpersonales, intergrupales o intragrupal (según Matteson e Ivancevich, en Morán, 2009). Tipos:
 - **Relaciones con los supervisores:** derivado del poder que ejerce un puesto superior, el trabajador dependerá del estilo de supervisión. Si su supervisor es muy exigente, desconsiderado o injusto el bienestar del trabajador se verá afectado.
 - **Relaciones con los compañeros:** la competitividad, la comparación o la falta de compañerismo generan un comportamiento tenso e incómodo que disminuye la productividad y afecta negativamente a la salud del personal.
 - **Relaciones con los subordinados:** ser responsable de una o varias personas se convierte también en un estresor, pues el individuo intenta ejercer el rol de superior exigente con los objetivos a cumplir y el código moral de trato justo y respetuoso hacia sus subordinados.
 - **Mobbing:** originado por la hostilidad que produce uno o varios trabajadores sobre otro, se incluye dentro de los estresores grupales. No obstante, por el interés que suscita este estresor, ya que ha sido foco de

numerosas investigaciones, se tratará con profundidad en puntos próximos del presente trabajo.

- **Estresores organizacionales:** están generados por la propia estructura de la organización. Estos son (según Matteson e Ivancevich, en Morán, 2009):
 - **Políticas de la empresa:** engloba aspectos tales como la flexibilidad de horarios, los permisos retribuidos, retribuciones equitativas, etc. Su correcto o incorrecto funcionamiento supondrá la satisfacción o insatisfacción del trabajador.
 - **Cambios organizacionales:** asociados a la incertidumbre, para algunos trabajadores supone un alto nivel de estrés la adaptación a estos. Generalmente, cuanto más bajo es el puesto el trabajador en el organigrama de la empresa, mayor perjuicio para su salud producen los cambios.
 - **Estructura organizacional:** la jerarquización extrema, como es la excesiva estructura vertical o, por el contrario, la excesiva estructura horizontal favorecen la creación de relaciones negativas o la falta clara de autoridad, respectivamente.
 - **Clima organizacional:** es el ambiente laboral generado por las personas que trabajan en la organización. La comunicación, participación, cooperación y resolución de problemas son factores que, en función de cómo se manifiesten, generarán la sensación o no de estrés en los individuos.
- **Estresores extraorganizacionales:** pese a que no se originan en el contexto laboral, son estresores que afectan a la realización de las actividades laborales del trabajador. Estos estresores pueden ser la pareja, los hijos, la situación económica, social, etc.

Además de los estresores del entorno objetivo descritos, existen otros condicionados a circunstancias sociodemográficas como la edad, el género, la formación o la ocupación

del individuo (Zubieta, Muratori y Fernández, 2012; Ferrari, Filippi y Cebey, 2010); y los condicionados por las propias variables psicológicas de cada persona como pueden ser sus necesidades personales, su autoestima, sus atribuciones o la propia personalidad, entre otras (Salessi y Omar, 2017); todas las anteriores también afectan a la labor del trabajador y, por tanto, a su salud.

Estos son los denominados estresores subjetivos, pues no dependen del contexto externo del sujeto.

A continuación se presenta un esquema resumen de estos estresores subjetivos (figura 2) que, si bien son parte importante en el estado de salud de los trabajadores, no se van a desarrollar en el presente trabajo, pues su prevención no depende directamente de las acciones realizadas por la empresa.

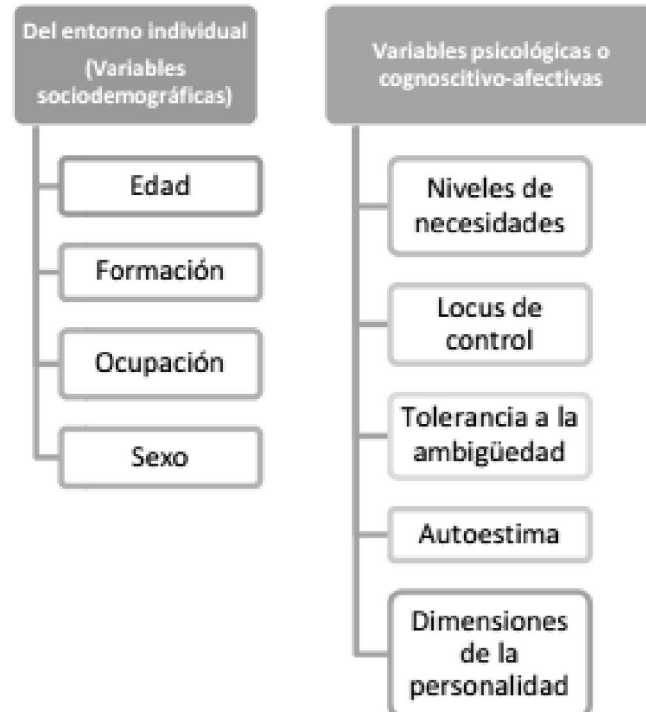


Figura 2: Clasificación de los estresores subjetivos. Fuente: Elaboración propia

3.2.2 *Burnout*

El síndrome de quemarse por el trabajo, o *burnout*, se origina tras la exposición del trabajador a un estrés crónico en el entorno laboral. La definición más extendida es la que elaboró Maslach (1982), esta considera el síndrome de *burnout* como el “*estado de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal*”, una definición en la que se diferencian claramente tres dimensiones intervinientes.

A continuación se desarrolla cada una de las anteriores dimensiones, según el criterio de Maslach (2009):

- **Agotamiento emocional:** se entiende como la sensación del individuo de falta de energía y el sentimiento de vacío de recursos tanto físicos como emocionales, normalmente surgen como consecuencia de la sobrecarga de trabajo y/o los conflictos personales.
- **Despersonalización o cinismo:** es una respuesta de carácter apático o negativo hacia el trabajo. Relacionado con el agotamiento emocional, el trabajador empezará a reducir su producción y a no relacionarse con los demás.

Esta dimensión tiene un carácter progresivo, a medida que avanza el tiempo, la falta de apego genera cada vez mayor aversión por las personas y el trabajo, creando en el propio individuo la deshumanización y pérdida de ideales.

- **Falta de realización personal o ineficacia:** corresponde a una autovaloración negativa sobre las habilidades y capacidades del propio trabajador. Este presenta sentimientos de incompetencia y baja autoeficacia, provocados por la falta de recursos de trabajo, bajo o nulo apoyo social y las escasas oportunidades de desarrollo profesional.

El resultado es la propia insatisfacción personal con la persona en la que se ha convertido el trabajador.

Este carácter tridimensional del *burnout* está ampliamente aceptado, no obstante, autores como Solanes et al. (2013) consideran que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización representarían los ejes fundamentales del síndrome, mientras que la dimensión realización personal, más que una consecuencia, sería un desencadenante del *burnout*.

Así, las consecuencias asociadas a las otras dos dimensiones, según estos autores, son la ansiedad, irritabilidad, fatiga crónica o baja autoestima, con carácter personal; malas relaciones laborales, evitación de tratar con el público o intención de abandonar la organización, con carácter laboral; y el aumento de absentismo, rotaciones, disminución de producción, rendimiento y calidad, mayor número de bajas laborales y/o accidentes, con carácter organizacional.

En cuanto a quiénes son las personas más susceptibles de sufrir el síndrome de *burnout*, Gil-Monte (2013) afirma que esta es una patología que frecuentemente afecta a trabajadores cuyas tareas requieren el mantenimiento de relaciones interpersonales con clientes o usuarios de la organización y cuyo contenido emocional es alto. Así, de entre los sectores con alta ocurrencia del síndrome de *burnout*, destaca el sector servicios.

Pese a esta susceptibilidad del sector servicios, no hay que olvidar el carácter subjetivo del concepto, ya que la valoración que cada sujeto realice sobre sus recursos personales determinará el desarrollo y consolidación del *burnout*. Esto es, si las estrategias de afrontamiento que posee el trabajador no son suficientes para superar las demandas del ambiente laboral, este no es capaz de adaptarse, y si esta inadaptación se prolonga en el tiempo, el síndrome de *burnout* aparecerá (Martínez, 2015).

Lazarus y Folkman (1986) proponen que para comprobar qué estrategias utiliza una persona frente al estrés, se deberían evaluar no solo las estrategias de afrontamiento basado en el problema o basado en la emoción, sino que hay que añadir un tercer tipo, el afrontamiento basado en la evitación. Este último hace referencia a conductas de escape y evasión.

A partir de esta afirmación, otros autores comienzan a estudiar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de *burnout*. En su caso, Baron y Kenny (1986) defienden que las estrategias centradas en la emoción y las centradas en la evitación provocan mayores niveles de estrés, contribuyendo altamente a que aparezca la despersonalización y el agotamiento emocional, dos factores presentes en el *burnout*.

Esta teoría es compartida más tarde por Gil-Monte y Peiró (1997), quienes coinciden con los anteriores en que las estrategias evitativas o centradas en la emoción facilitan la aparición del síndrome de *burnout*; mientras que los esfuerzos cognitivos y conductuales realizados por la persona para controlar la situación estresante desde el enfoque centrado en el problema, predicen negativamente su aparición.

En síntesis, el síndrome del quemado, o *burnout*, tiene su origen en una situación de estrés del individuo que se prolonga en el tiempo y viene condicionado por unas circunstancias externas e internas específicas.

3.2.3 *Mobbing*

Desde hace ya varios años, el estudio del acoso laboral o *mobbing* está en auge por el importante daño que hace tanto a aquel que lo sufre como al conjunto de la organización en la que ocurre (Medina-Gómez, 2016).

Una de las múltiples definiciones que se han elaborado sobre este concepto, y que recoge el punto común de muchos otros autores es la realizada por Hirigoyen (2001), para este autor el acoso laboral es toda manifestación de conducta agresiva, ya sea verbal o física, que atente contra la dignidad o integridad de un individuo y ponga en peligro su empleo o genere un clima de trabajo negativo.

Las conductas hostiles pueden presentarse en forma de actos, gestos, comportamientos, escritos o incluso el hecho de no mostrar ningún tipo de atención a la víctima (aislamiento social), pueden ejercerse por una persona o un grupo de personas y, en

cualquier caso, estas acciones tienen una ocurrencia sistemática y prolongada en el tiempo (Peralta, 2006).

Según Leymann (1996), para que un comportamiento llegue a considerarse *mobbing*, tienen que presentarse estas tres condiciones:

- Consideración de los actos como hostiles
- Repetición periódica de al menos una vez a la semana
- Prolongación temporal durante al menos seis meses.

Como se puede apreciar, el *mobbing* es un tipo de estresor característico, pues no tiene su origen en aspectos propiamente relacionados con la organización ni la labor que se realiza en la empresa, sino que depende básicamente de las relaciones interpersonales que en ella se establezcan.

Las consecuencias directas para el trabajador que sufre *mobbing* pasan por la reducción de sus contactos sociales en el trabajo, la inestabilidad laboral, la disminución de su reputación personal, así como su baja satisfacción y compromiso con la empresa (Medina-Gómez, 2016). Desde el punto de vista de la salud, el trabajador experimenta altos niveles de estrés y ansiedad.

3.3 Riesgos Psicosociales en el sector educativo

Habiendo definido y contextualizado los principales riesgos psicosociales a los que están expuesto los trabajadores, este apartado se destina al análisis de dichos factores en el sector educativo, cómo afectan el estrés, el *burnout* y el *mobbing* al colectivo docente. Para ello se ha realizado una revisión documental que engloba el periodo temporal desde el año 2015 hasta la actualidad.

En primer lugar, cabe destacar el amplio número de artículos sobre la temática estrés en el contexto educativo. Así por ejemplo, en la base de datos Dialnet, el número de resultados obtenidos para una búsqueda con las palabras clave “estrés” y “docente”, limitando la misma a un periodo a partir del año 2015 y con el criterio de inclusión de obtener un artículo a texto completo, el número de resultados fue 213 artículos, apreciándose además un incremento gradual de publicaciones con el paso de los años, pasando de 25 artículos encontrados para 2015 a 46 artículos realizados en 2020.

Realizando un estudio superficial, se comprueba que la mayoría de estos artículos tienen carácter teórico, mientras que el resto se divide entre autores que intentan definir los factores que influyen en el padecimiento de estrés, elaborar un instrumento de medición para valorar el nivel de estrés al que están expuestos los profesores y entre artículos que únicamente nombran el estrés como origen de otras patologías, como son precisamente el *burnout* y el *mobbing*.

Entre los artículos que persiguen la búsqueda de indicadores de estrés se encuentra el realizado por García et al. (2016), quienes concluyen que los factores que tienen mayor probabilidad de afectar a la salud psicosocial de los docentes son las altas exigencias psicológicas del puesto, la baja autoestima y la doble presencia (conciliación familiar), seguidos de la inseguridad en el trabajo, el escaso apoyo social y la poca calidad del liderazgo.

Estos autores coinciden con otros estudios similares, como el informe realizado por la Federación de enseñanza de Andalucía (2015), donde se marcaban como factores más relevantes del estrés laboral en el profesorado la inseguridad laboral, el trabajo durante el tiempo libre, la elaboración de tareas que no le corresponden, el abuso de la autoridad y las remuneraciones no equitativas, entre otras.

En cuanto a los estudios que ponen en práctica escalas para la detección del estrés en el profesorado, el realizado por Lemos et al. (2019) tomó una muestra de 67 profesores universitarios a los que se aplicaron tres cuestionarios (PHQ-9, GAD-7 y PSS-14) que medían salud, ansiedad generalizada y estrés percibido respectivamente. Los resultados indicaron que el 21,3% de los profesores presentaban niveles significativos de estrés, y

que estos se debían principalmente a factores como la dificultad de conciliación familiar (por el trabajo durante el tiempo libre) y las altas exigencias emocionales que requiere su labor docente.

Por otra parte, respecto a los documentos encontrados sobre el síndrome de *burnout*, en la misma base de datos se realizó una nueva búsqueda, manteniendo los criterios temporales y texto completo, las palabras clave fueron en primer lugar “*burnout*” y “docente”, obteniendo en esta primera búsqueda 152 resultados, los cuales presentaban también un incremento proporcional de publicaciones año tras año.

Para una búsqueda más completa, se realizó una segunda en la que las palabras clave fueron “síndrome” “quemado” y “docente”. No obstante, el número de artículos encontrados fue únicamente 18, lo que demuestra la generalización que tiene ya en el ámbito investigador el anglicismo.

En cuanto a esta temática, los artículos revisados tienen carácter teórico en su mayoría, aunque destacan aquellos que ponen en práctica estrategias para combatir el *burnout* en los centros escolares y los que intentan diseñar y validar una escala de medida para el mismo.

Así, a lo largo de los años han ido surgiendo nuevas escalas como el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), el Inventario de Competencias Socioemocionales (ICSE), la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) o el Maslach Burnout Inventory (MBI) el primero y más utilizado por los autores (Brito, 2018).

Todas las escalas y cuestionarios presentan similitudes, pues finalmente para poder medir el síndrome de *burnout* se deben tener en cuenta tanto las estrategias de afrontamiento como las variables sociodemográficas presentes en el sujeto.

Una de las cuestiones que llama la atención en la revisión de los artículos sobre *burnout* es la muestra sobre la que se aplican los estudios, y es que, salvo un estudio, el resto tiene como participantes a profesores de las etapas de Educación Secundaria y

educación superior, principalmente profesorado universitario (Martínez, 2015; Ilaja y Reyes, 2016).

Respecto al estudio sobre *burnout* en profesores de Educación Primaria (Solera et al. 2017), este realizaba una comparativa sobre la prevalencia del síndrome entre colegios públicos y colegios concertados. Los resultados fueron que, aunque la sintomatología ansiosa destaca en los docentes de los centros concertados, los que mayor sufren la patología de *burnout* son en realidad los empleados públicos. El motivo principal de esta circunstancia era la falta de reconocimiento, organización y supervisión que sentían estos últimos.

Estos autores, también afirmaban que los profesores y profesoras de esta etapa educativa tenían un índice muy alto de exposición al síndrome de *burnout*, sin embargo, la tendencia en las investigaciones sobre esta temática se estaba centrando únicamente en estudios de Educación secundaria y superiores, tal y como se ya ha indicado arriba.

Por último, en cuanto a la búsqueda de documentos relacionados con el *mobbing* en el ámbito docente, los criterios de inclusión fecha y texto completo fueron los mismos que para los casos anteriores, las palabras clave en esta ocasión fueron “*mobbing*” y “docente” en una primera búsqueda, y “acoso” “laboral” y “docente” en una segunda.

El número de artículos obtenido fue 10 para la primera búsqueda y 14 para la segunda, de estos, 7 coincidían en ambas búsquedas, por lo que el número final de artículos fue 17.

Sobre las características de los artículos encontrados, destaca el realizado por Contreras et al. (2019), por ser el más concreto respecto al tema. Los autores dividieron en primer lugar a la muestra de estudio entre profesores que afirmaban no haber sufrido ningún episodio de *mobbing* (n= 49) y profesores que sí admitían haber sufrido *mobbing* durante un tiempo de al menos seis meses (n=15); a estos últimos se les preguntó quiénes eran las figuras que ejercían el acoso, las respuestas fueron jefes o superiores, compañeros y subordinados.

En lo que se refiere al acoso por parte de superiores o jefes, las respuestas obtenidas al por qué de dicha conducta, fueron asignar tareas por debajo de la capacidad o competencias de los trabajadores (64,28% de respuestas) y por restringir las posibilidades de comunicación entre jefe y empleado (38,7%). Es decir, infravalorar al trabajador y no tener en cuenta su opinión.

Respecto a los compañeros, las respuestas sobre conductas causantes de *mobbing* fueron el impedimento para realizar el propio trabajo correctamente y de forma segura (42,85%) y la imposición de tareas rutinarias y sin valor (40%). Es decir, la interferencia o bloqueo del trabajo del empleado acosado y el reparto de tareas de forma perjudicial para este.

Por último, en cuando al *mobbing* proveniente de subordinados, las respuestas más repetidas fueron el menosprecio del esfuerzo profesional (57,14%), la distorsión malintencionada de las actividades que realiza el empleado (42,85%) y la sobrecarga de trabajo con mala intención (41, 17%). Es decir, la desvalorización del trabajo y la imposición de esfuerzo extra sin justificación.

El resto de artículos, realizan un análisis superficial del *mobbing* y, en varios casos únicamente se menciona como posible factor de análisis de la satisfacción laboral (González, 2020; Muñoz-Chávez y López-Chau, 2018).

3.3.1 Nuevos riesgos, Covid-19

Además de los factores causantes de riesgo psicosocial que se han ido desarrollando a lo largo del presente trabajo, cabe añadir el provocado por la reciente y excepcional situación sanitaria vivida en todo el mundo, la pandemia por Covid-19.

El pasado 14 de marzo de 2020 se declaraba el estado de emergencia, obligando al confinamiento general de todas aquellas personas que no ejerciesen profesiones consideradas de primera necesidad.

Como consecuencia de esta nueva situación social, se generó la investigación y consiguiente publicación de numerosos estudios sobre el impacto psicológico que las medidas implantadas para controlar el virus han tenido sobre las personas, principalmente el aumento de ansiedad, depresión, angustia, miedo, insomnio y negación de la situación vivida (Quispe y García, 2020).

Autores como Leiva et. al (2020), registran una decena de artículos en los que se ha evaluado el estado psicológico de la población general frente a la Covid-19. Los resultados obtenidos aseguran que los episodios de ansiedad y angustia vividos por la población se deben a factores como el aislamiento social, la limitación de recursos de afrontamiento, el miedo a contraer la enfermedad, la duración del confinamiento, la inseguridad económica y la sobreinformación ofrecida por los medios de comunicación.

Estos resultados se han visto respaldados con investigaciones de otros autores como Sandín et al. (2020) o Arias et al. (2020). Estos últimos, aportan además datos más concretos sobre en qué medida la población está afectada por cada una de las patologías. Así, se encuentra que un 66,49% de los participantes (n=1125) presenta alteraciones en su nivel de estrés; un 30,96% sufre ansiedad en alto nivel y un 26,9% ansiedad en nivel medio; y en cuanto a la depresión, el 36,54% la sufre en niveles medios y un 13,7% en niveles altos.

Haciendo ya referencia al colectivo docente, estos han sufrido en apenas dos años cambios muy importantes para su profesión: la docencia telemática y una vuelta a las clases marcada por estrictos protocolos de seguridad.

En primer lugar, la docencia telemática vino impuesta por la imposibilidad de acudir a las aulas. De un día para otro, docentes de todas las etapas educativas tuvieron que adaptar su programación presencial y transformarla en programación virtual (Marsollier y Expósito, 2021), lo que supuso un gran esfuerzo de estos para diseñar y elaborar nuevos materiales didácticos, nuevos recursos, nuevos lugares de encuentro entre profesor y alumnos, nuevas vías de comunicación, etc.

Los estudios realizados a tal efecto, aseguran que los niveles de estrés y ansiedad aumentaron en los docentes debido a la sobrecarga de trabajo, al conflicto de rol y al desconocimiento, falta de práctica en el uso de las TIC como principal herramienta educativa (García-Peñalvo et al., 2020) o la falta de contacto social (Cortes, 2021), pues los docentes, acostumbrados a la interacción con sus compañeros y con sus alumnos, como parte fundamental de su trabajo, indicaron haber sufrido episodios de estrés y depresión durante el tiempo de confinamiento domiciliario.

Cortes (2021), describe en su estudio cómo el aumento de las horas de trabajo para adaptar los contenidos pedagógicos, para aprender a utilizar nuevas herramientas digitales y para enseñar a los alumnos a utilizar dichas herramientas, trae consigo un desgaste físico y mental que deriva en importantes patologías psicológicas y emocionales en el individuo.

Pasado este periodo de confinamiento, y comenzando un nuevo curso escolar, los docentes se enfrentaron a una vuelta a las aulas llena de incertidumbre en la que, además de las carencias detectadas para cualquier otro curso habitual (recursos, ratios y sobrecarga docente), los profesores y profesoras se aquejaron del peligro que suponía el posible contagio por Covid-19 en la vuelta a las clases presenciales (Expósito y Marsollier, 2021).

La continua sobreinformación, las desalentadoras noticias sobre el aumento progresivo de los contagios y las insuficientes medidas de seguridad acordadas para retomar la presencialidad académica forman un conjunto de factores desencadenantes de estrés, angustia y, por tanto, miedo, no solo al propio contagio del profesor o profesora, sino a la propagación del virus a los amigos y familiares de este (Ebratt y Olivera, 2021).

3.4 Medidas de Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector educativo

En base al deber de protección de la seguridad y salud de los trabajadores al servicio de la empresa, en este caso del centro educativo, a continuación se van a desarrollar una serie de recomendaciones a tener en cuenta para la prevención de la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores del sector educativo.

Estas medidas surgen del estudio de diferentes guías de Prevención de Riesgos Laborales, elaboradas por instituciones y servicios especializados como el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), Unión General de Trabajadores (UGT), Unión Sindical Obrera (USO), Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), MC Mutual, etc.

Antes de continuar, es importante recordar la necesidad de integrar estas medidas preventivas en el plan general de la empresa, de modo que la seguridad, la higiene, la ergonomía, y los aspectos psicosociales sean parte activa del funcionamiento de la empresa, como conjunto integral e integrado. Esto se puede dar simplemente con la elaboración y establecimiento de políticas de buenas prácticas a tener en cuenta antes, durante y después de desempeñar la labor docente en el centro. Políticas que conllevan un proceso de formación e información periódica a los trabajadores, un seguimiento y una evaluación de las mismas.

Para facilitar el desarrollo y la comprensión de las medidas aquí propuestas, se han diseñado diferentes tablas en las que, de forma esquemática, se recogen aquellas acciones recomendadas para evitar la aparición de los riesgos psicosociales en el centro de trabajo.

Además, se realiza una división entre aquellas medidas que se dirigen a la prevención de riesgos relacionados con el estrés y el *burnout*, aquellas relacionadas con el acoso o *mobbing* y aquellas medidas que sirven de apoyo para evitar situaciones de violencia y conflicto que pueden surgir en la empresa.

A) Medidas para prevenir el estrés laboral y el *burnout*

A NIVEL INDIVIDUAL
<ul style="list-style-type: none">• Impartir talleres sobre técnicas de relajación, meditación, control emocional, autoevaluación, etc.• Fomentar la realización de ejercicio físico, habilitando espacios para tal efecto.• Disponibilidad de apoyo psicológico especializado en el centro.
A NIVEL ORGANIZACIONAL
<ul style="list-style-type: none">• Cuidada selección de personal (en caso de instituciones privadas o concertadas).• Programas de formación e información a todos los trabajadores sobre la organización, el funcionamiento y las políticas del centro educativo.• Evaluación de las características de cada puesto de trabajo y las responsabilidades de cada persona.• Organigramas claros y disponibles para su consulta.• Establecer canales de comunicación adecuados y efectivos.
A NIVEL RELACIONAL TRABAJADOR-EMPRESA
<ul style="list-style-type: none">• Fomentar las buenas relaciones entre compañeros (incluyendo mandos superiores), favoreciendo la creación de un correcto clima laboral.• Ajustar la carga de trabajo a las posibilidades y recursos de los docentes.• Clarificación de roles.

- Ofrecer la participación de los trabajadores en la toma de decisiones del centro educativo.

Tabla 1: Medidas para prevenir el estrés laboral y el *burnout*. Fuente: Elaboración propia.

B) Medidas para prevenir el *mobbing*

A NIVEL INDIVIDUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de sensibilización sobre acoso laboral para todo el personal del centro educativo: qué es, cómo se detecta, cuáles son sus consecuencias, cómo tratar el problema. • Formación especializada para el equipo directivo: cómo actuar ante un caso de acoso laboral. • Disponer de servicios psicológicos especializados para el tratamiento de la víctima de <i>mobbing</i>: diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.
A NIVEL ORGANIZACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Talleres para el equipo directivo sobre formas de liderazgo. • Diseño organizacional: clarificación de puestos, funciones y competencias de cada trabajador. • Promover campañas de tolerancia cero ante la violencia y las conductas inadecuadas. • Fomentar el respeto. • Elaborar un protocolo de prevención, detección y actuación ante el fenómeno

del acoso laboral.

- Asegurar el máximo nivel de discreción y confidencialidad a los trabajadores que se vean envueltos en esta problemática.

Tabla 2: Medidas para prevenir el *mobbing*. Fuente: Elaboración propia.

C) Medidas para tratar la resolución de conflictos y prevenir la violencia

A pesar de las medidas indicadas en los puntos anteriores, toda empresa o centro laboral no está exento de que se puedan provocar situaciones de tensión entre los propios trabajadores.

Independientemente de la intensidad en la que se produzcan estos episodios, la no actuación frente a ellos genera poco a poco un entorno tóxico y nocivo en el que trabajar, repercutiendo en variables como el clima, la motivación, la producción o la satisfacción laboral de los trabajadores, entre otras cuestiones (Aguerri y Vilas, 2017).

Como se ha ido viendo a lo largo del trabajo, estas variables son factores que afectan a la salud del trabajador desde un enfoque psicosocial. La exposición continua a un clima inadecuado en el trabajo, el mal entendimiento con los compañeros o la inexistencia de relaciones entre ellos desemboca en patologías depresivas y estresantes.

A continuación se presenta la tabla elaborada a partir de Pever (2021), sobre causas, tipos y medidas a tomar para el tratamiento de situaciones de conflicto y violencia que se puedan dar entre los docentes del centro educativo.

CAUSAS DE CONFLICTO
<ul style="list-style-type: none">• Escasez de recursos.• Diferentes puntos de vista sobre temas concretos.• Diferentes objetivos laborales y/o personales.

- Mala distribución de tareas.
- Mala comunicación.
- Diferencia de valores personales (laborales, culturales, religiosos, etc.).
- Diferencia en la forma de trabajar.
- Presión laboral generalizada.

TIPOS DE CONFLICTO

Según las partes que intervienen	Según las causas que lo motivan	Según su naturaleza
<ul style="list-style-type: none"> • Intrapersonal: En la propia persona. • Interpersonal: Entre dos o más personas. • Intragrupal: Se produce dentro de un mismo grupo. • Intergrupal: Entre distintos grupos. • Interorganizacional: Entre dos o más organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • De relación: entre diferentes personalidades. • De información: por malos entendidos. • De intereses: diferentes e incompatibles necesidades interpersonales. • Estructurales: por desigualdades culturales o sociales. • De valores: intento de imposición de valores a otra persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falso. • Verdadero. • Contingente: fácil solución. • Desplazado: esconde un conflicto mayor del que se ve. • Mal atribuido: los actores principales no saben de la existencia del conflicto.

MEDIDAS PARA PREVENIR LOS CONFLICTOS

- Mantener una comunicación activa y adecuada: si los docentes conocen cuáles son sus tareas, cómo y cuándo realizarlas, el malestar se reduce.
- Habilitar canales de comunicación efectiva y fluida.
- Definir correctamente la política de empresa (o misión, visión y valores del centro educativo).
- Nombrar responsables de gestión de conflictos a los que los docentes puedan acudir.
- Detectar a tiempo las disputas.
- Elaborar un plan de actuación para el manejo de conflictos.
- Empatizar y negociar: ante un conflicto activo, intentar que las partes comprendan las necesidades del otro y ser capaces de llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos.

Tabla 3: Causas, tipos y medidas para prevenir el conflicto laboral. Fuente: Pever (2021)

4. CONCLUSIONES

A lo largo del presente trabajo se ha podido comprobar cómo los riesgos psicosociales están muy presentes en el ámbito laboral. Pese a su carácter invisible, pues no tienen repercusiones fácilmente observables como pueden ser los riesgos físicos o mecánicos, los estudios en base a la detección, evaluación y prevención de riesgos psicosociales han ido en aumento con el paso de los años.

Este incremento de estudios sobre riesgos psicosociales ha contribuido a la aceptación de que este tipo de riesgos puede afectar gravemente a la salud de los individuos a nivel fisiológico (afectaciones cardiovasculares, gastrointestinales, cutáneas, etc.) y a nivel psicológico (depresión, ansiedad, cambios de humor, etc.).

Cabe recordar también la importancia de que estas repercusiones no afectan exclusivamente al propio trabajador, sino que en la empresa se apreciará un aumento del absentismo laboral, conflictividad entre el personal, abandono voluntario o baja productividad, entre otras cuestiones perjudiciales para la empresa.

Retomando los objetivos planteados al inicio del trabajo, se considera que estos se han visto cumplidos.

Respecto al primero de ellos, detectar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores que desarrollan su actividad como docentes en centros educativos de diferentes etapas, se realizó una búsqueda documental minuciosa de la que se extrajeron todas las posibles categorías de riesgos a las que se enfrentan los trabajadores y, desde un enfoque más general, la búsqueda, análisis y descripción de los documentos encontrados fue progresivamente acercándose al ámbito de los riesgos psicosociales en el sector educativo.

El resultado de dicho trabajo fue la detección de tres patologías principales derivadas de los riesgos psicosociales en centros educativos: el estrés, el *mobbing* y el *burnout*.

Una vez detectados, se da paso al segundo objetivo, evaluar en qué consisten dichos riesgos y cuáles son sus consecuencias para la salud de los docentes. Para ello se realizó una nueva búsqueda documental, esta vez para estudiar el origen, síntomas, consecuencias y prevención de las patologías detectadas.

Así, el trabajo pasa a centrarse en la descripción en profundidad de las tres patologías con mayor afectación psicosocial del entorno laboral docente: estrés, *mobbing* y *burnout*.

Respecto al estrés, se puede concluir que es la patología más estudiada. El número de artículos y documentos encontrados sobre la temática supera con creces al resto de patologías, aumentando además las publicaciones año tras año.

Cabe destacar, no obstante, que la mayoría de artículos encontrados fueron de carácter teórico, donde los autores realizaban simplemente un estudio en profundidad sobre la definición, sintomatología y detección de estrés en los trabajadores; otros, intentaban buscar el origen del mismo, predecir los factores causantes de estrés, elaborar instrumentos para su predicción y/o medición, etc.

A raíz de estos estudios, y concretamente para el colectivo docente, se aprecian una serie de causas estresantes comunes y aceptadas por los diferentes autores. Estas son las altas exigencias psicológicas del puesto de trabajo, la baja autoestima, la falta de reconocimiento, el escaso apoyo social, la inseguridad laboral, la dificultad de conciliación familiar provocada por el trabajo en horas no laborales, realización de tareas que no le corresponden y remuneraciones no equitativas.

La explicación a las causas anteriores se basa y se justifica por las tareas concretas de las funciones del profesorado, y es que las relaciones sociales de los docentes se reparten entre compañeros, equipo directivo, alumnos y familias; el trabajo que se les exige es altamente cooperativo y colaborativo; y el número de horas de su jornada laboral es insuficiente para la realización de todas las tareas que se les asignan, debiendo utilizar su tiempo libre, el cual repercute en la vida personal y familiar.

Las consecuencias directas y visibles finalmente se traducen en el docente a través de dolores crónicos de cabeza, insomnio, estado emocional tenso, irascible e irritable y cansancio generalizado, entre otras.

Todas estas quejas, lejos de mejorar con los años, se mantienen y se repiten curso tras curso. De ahí la necesidad de realizar estudios que superen la parte teórica y se dirijan a la acción, a la solución de todos estos problemas que, como se ha visto en puntos anteriores, no solamente afectan a la propia persona sino también al resto del centro y comunidad educativa.

Otra de las patologías que aquí se ha desarrollado ha sido el *burnout*. Ligado estrechamente con el estrés por sus causas desencadenantes, ha experimentado también un interés de estudio por los autores cada vez mayor. Como conclusión principal se

extrae que el sector servicios, como bien es el sector educativo, es el que más sufre de esta patología, y es que el continuo trato con clientes o miembros de la organización (del centro escolar) requiere una alta concentración y control del contenido emocional personal. Esto es, el trabajo con y de cara al público supone adoptar ciertos comportamientos, aprobados socialmente como adecuados, y reprimir otros no aceptados como válidos para ese contexto social.

Por último, en cuanto al *mobbing*, se ha definido como un estresor de carácter particular, por no estar provocado directamente por la organización de la empresa en sí, ni con la labor que realiza el trabajador dentro de la misma, sino con las relaciones interpersonales que se establecen en el lugar de trabajo.

Esta característica diferenciadora no quiere decir sin embargo que la empresa no se vea afectada por que un trabajador esté sufriendo *mobbing*, al igual que en las otras dos casuísticas, el fenómeno de *mobbing* afecta al absentismo, la productividad y el clima laboral, luego sí afecta a la empresa.

Respecto a los artículos elaborados sobre esta temática, no se encuentran tanto como en los casos anteriores, se aprecia que es un fenómeno más reciente incluido en las patologías psicosociales y sus investigaciones están en curso.

Algo que sí se puede concluir sobre los estudios realizados sobre el *mobbing*, y que llama la atención, es que la muestra sobre la que se han aplicado las investigaciones son los docentes de etapas educativas superiores, Educación Secundaria, Bachillerato y estudios universitarios. Luego queda pendiente conocer qué ocurre con los profesores del resto de etapas educativas, si es que la afectación es baja o nula o si los profesores de estos niveles superiores son los que, de momento, más se han aquejado de este fenómeno.

Por último, y en cuanto al tercer objetivo del trabajo, proponer medidas de prevención a partir del estudio del estrés, *moobing* y *burnout*, que permitan eliminar o reducir los riesgos detectados, se propusieron una serie de acciones a realizar en los centros educativos para la prevención de la aparición de estos problemas psicosociales, como la

elaboración de talleres sobre técnicas de autoconocimiento, autocontrol o relajación; la disponibilidad en la empresa de psicólogos o terapeutas a disposición de los trabajadores; la organización eficiente de personal y recursos; o la creación de sistemas eficientes de comunicación entre miembros del centro educativo, entre otras.

Se considera que estas medidas son de fácil aplicación y es que, teniendo en cuenta que deben incorporarse al plan estratégico de la empresa (o centro educativo) para la prevención de los riesgos laborales, su realización no tiene por qué interferir con otras funciones laborales, pues ya está incluida en la programación docente.

Al margen de los objetivos, pero como caso considerado especial a tener en cuenta, se ha dedicado un apartado a cómo la pandemia provocada por la Covid-19 ha afectado al estado psicosocial de los docentes, tanto durante los meses de confinamiento domiciliario como en su vuelta a las aulas, dos situaciones que han provocado altos niveles de estrés en el profesorado.

En el primer caso, durante los meses de confinamiento domiciliario aumentaron los niveles de estrés, ansiedad, miedo y angustia. Todo provocado por el cambio repentino de modalidad educativa, la incertidumbre de cómo impartir las clases virtuales sin incumplir la programación didáctica, las horas acumuladas de trabajo por elaborar nuevos materiales compatibles con la no presencialidad, la falta de contacto social y la propia preocupación por la situación excepcional que se estaba viviendo a nivel mundial.

En cuanto al segundo caso, la vuelta a las clases supuso de nuevo sentimientos de miedo, angustia y ansiedad (por el posible contagio, por la nueva normativa, por el contacto con la gente, etc.).

Respecto a los estudios encontrados sobre las consecuencias psicosociales que ha tenido y que sigue teniendo la Covid-19 en los docentes de todas las etapas educativas, la mayoría de estos hacen referencia a los meses de confinamiento, siendo muchos menos los encontrados con la temática “vuelta a las aulas”.

La conclusión que se puede extraer a partir de estos datos es que la falta de formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) fue la causante de la mayor parte de los problemas con los que se encontraron los profesores, y es lo que originó los cuadros de estrés, pues aunque siempre se incide en la importancia del manejo de las TIC (justificado por la sociedad del conocimiento), nunca habían sido tan necesarias como en ese momento.

5. BIBLIOGRAFÍA

Aguerri Orta, P. G., y Vilas Buendía, L. M.(2017) La importancia de la prevención, gestión y resolución del conflicto laboral en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Álvarez, M. G. (2020). Satisfacción laboral del profesorado no universitario de la Comunidad de Murcia en cargos de responsabilidad, relaciones interpersonales, instalaciones y recursos del centro, formación y aspectos laborales. *Revista de educación, innovación y formación: REIF*, (3), 156-174.

Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *RevMed Chile*, 143(1), 47-55.

Arias, Y., Herrero, Y., Cabrera, Y., Guyat, D. C., & Mederos, Y. G. (2020). Manifestaciones psicológicas frente a la situación epidemiológica causada por la COVID-19. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19, 1-13.

Baron, R.M. y Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in socialpsychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

Cortés, J. (2021). El estrés docente en tiempos de pandemia. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(1).

De Miguel Barrado, V., y Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista perspectivas*, (38), 25-44.

Duval, F., González, F. y Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 48(4), 307-318.

- Ebratt, D. A., y Olivera, A. G. (2021). En tiempos de coronavirus: ¿cuáles son los factores que aumentaron los niveles de estrés en los docentes? *Revista Boletín Redipe*, 10(8), 422-429.
- España. Jefatura del Estado. (1995). Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales. BOE. 269, 32590-32611
- Expósito, C. D., y Marsollier, R. (2021). Percepción docente de las debilidades del sistema educativo en el regreso a las aulas. *Revista Educación Las Américas*, 11(1), 1-16.
- Federación de Enseñanza de Andalucía (2015). El estrés en los docentes. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 4(1).
- Fernández, M. (2015). *Posturas de trabajo: evaluación del riesgo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Ferrari, L. E., Filippi, G. L., y Cebey, M. C. (2010). Riesgos psicosociales de los trabajadores. Efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 3(7), 20-27.
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., y Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P.R. (2013). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en docentes. En V. Mellado, L.J. Blanco, A.B. Borrachero y J.A. Cárdenas (Eds.), *Las Emociones en la Enseñanza y el*

Aprendizaje de las Ciencias Experimentales y las Matemáticas (pp.19-41).
Badajoz, España: DEPROFE

García-Peñalvo, F.J, Corell, A., Abella, V. y Grande, M. (2020). Online assessment in higher education in the time of COVID-19. *Educ. Knowl. Soc.*, 21 (12), 1-26.

Ilaja, B., y Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46.

Izquierdo, F. M. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Documento en línea: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos>.

Jiménez, B. M., y León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 19, 4-50.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). Escala de modos de afrontamiento. Estrés, evaluación y afrontamiento. *Diario de personalidad y Psicología social*, 45,150-170.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986) *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona. Martínez Roca.

Leiva, A. M., Nazar, G., Martínez Sangüinetti, M. A., Petermann Rocha, F., Ricchezza, J., & Celis Morales, C. (2020). Dimensión psicosocial de la pandemia: La otra cara del COVID-19. *Ciencia y enfermería*, 26.

Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J. J., y Román-Calderón, J. P. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 61-72.

- Leymann, H. (1996). The content and the development of mobbing and work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, 165-184.
- Martínez, J.P. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 1-9.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43.
- Marsollier, R., & Expósito, C. (2021). Afrontamiento docente en tiempos de COVID-19. *Ciencia América*, 10(1), 35-54.
- Medina-Gómez, O. S. (2016). Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados. *Gaceta médica de México*, 152(4), 452-456.
- Morán, C. (2019). *Estrés, Burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. León: Eola Ediciones.
- Muñoz-Chavez, J. P., y López-Chau, A. (2018). Mobbing y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior del centro de México. *Ciencia y sociedad*, 3 (1), 13-21.
- Nogareda, C. y Piqué, T. (2000). *Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas (5ª ed.)*. Barcelona: INSHT
- Pantoja-Rodríguez, J. P., Vera-Gutiérrez, S. E., y Avilés-Flor, T. Y. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Polo del Conocimiento*, 2(5), 833-868.

- Pattini, A., Rodríguez, R., Monteoliva, J. M., y Garretón, J. Y. (2012). Iluminación en espacios de trabajo. Propuestas al protocolo de medición del factor iluminación de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo. *Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente*, 16(1), 81-88.
- Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Peralta, M. C.(2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, (17), 1-26.
- Pever, M. (2021). Manejo y Resolución de Conflictos Laborales. *Factorial*. Recuperado de: <https://factorialhr.es/blog/manejo-resolucion-conflictos-laborales/>
- Quispe-Victoria, F., y Curo, G. (2020). Impacto psicológico del covid-19 en la docencia de la Educación Básica Regular. *Alpha Centauri*, 1(2), 30-41
- Rosauro, F. L. (2012). *Prevención de riesgos laborales*. Málaga: Editorial Vértice.
- Sandín, B., Valiente, R. M., García-Escalera, J. y Chorot, P. (2020). Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 25(1), 1.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril
- Solanes, Á., del Río, B. M., de Limia, K. R., Gil, G. B., y Martínez, F. (2013). Factores de riesgo psicosocial laboral y burnout en función de la categoría profesional. *Revista de Psicología de la Salud*, 1(1), 45-64.

- Solera, E., Gutiérrez, S., y Palacios-Ceña, D. (2017). Evaluación psicológica del síndrome de burnout en profesores de educación primaria en la Comunidad de Madrid: comparación entre centros públicos y concertado. *UniversitasPsychologica*, 16(3), 246-254
- Velásquez, N. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad y Desarrollo*, (29), 161-178.
- Vicente-Herrero, M. T., de la Torre, M. R. I., García, L. C., López-González, A. A., y García, M. T. (2012). Las alergias en salud laboral. *Aspectos preventivos. SEMERGEN-Medicina de Familia*, 38(3), 192-196.
- Zazo, M.P. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Zubieta, E., Muratori, M., & Fernández, O. (2012). Bienestar subjetivo y psicosocial: explorando diferencias de género. *Salud & Sociedad: investigaciones en psicología de la salud y psicología social*, 3(1), 66-76.