

Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario

*M^a Rosario Vicente Romero
Inmaculada Puerta Jiménez
Ascensión Martínez López*

**PLAN DE FORMACIÓN COMO PREVENCIÓN DE LOS
FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN EL SECTOR
SANITARIO**

AUTORES

M^a Rosario Vicente Romero
Inmaculada Puerta Jiménez
Ascensión Martínez López



Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L

Quedan todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, distribuida, comunicada públicamente o utilizada, total o parcialmente, sin previa autorización.

© del texto: **el autor**

ÁREA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO, S.L.

C/ Els Alzamora, 17 - 03802 - ALCOY (ALICANTE) info@3ciencias.com

Primera edición: **Junio 2016**

ISBN: **978-84-945785-1-9**

Registro: <http://dx.doi.org/10.17993/Med.2016.19>

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	9
1.1	MARCO LEGAL	9
1.2	¿QUÉ ENTENDEMOS POR FORMACIÓN?.....	11
2	JUSTIFICACIÓN	19
3	OBJETIVOS	21
4	EL SECTOR SANITARIO Y LA FORMACIÓN EN RIESGOS LABORALES.....	23
4.1	FACTORES PSICOSOCIALES Y FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	26
4.2	FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	27
4.2.1	Características de los factores psicosociales de riesgo.....	28
4.3	RIESGOS PSICOSOCIALES EMERGENTES	32
5	ESTRÉS LABORAL.....	35
6	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	41
7	PLAN DE FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL SANITARIO	48
7.1	INTRODUCCIÓN	48
7.2	OBJETIVOS	48
7.3	ESTRUCTURA DEL PLAN	49
7.3.1	Tema 1: FACTORES PSICOSOCIALES, RIESGOS PSICOSOCIALES Y PSICOLOGÍA POSITIVA	51
7.3.2	Tema 2: AUTODIAGNÓSTICO	53
7.3.3	TEMA 3: TALLER DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES Y PROFESIONALES.....	57
7.3.4	TEMA 4: TALLER DE ENTRENAMIENTO EN AUTOEFICACIA.....	61
7.3.5	TEMA 5: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.....	65
8	CONCLUSIONES.....	69
9	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71

RESUMEN

Según la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales podemos definir la prevención como el conjunto de actividades o medidas adoptadas previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Esta misma ley hace referencia al deber del empresario de garantizar que los trabajadores reciban formación teórica y práctica en cuanto a la prevención de riesgos asociados al trabajo.

En el sector sanitario, la formación de riesgos laborales ha estado siempre más orientada hacia las especialidades preventivas de Seguridad, Higiene y Ergonomía, dejando un poco más de lado la especialidad de Psicología. Sin embargo, en el sector sanitario y basándonos en la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, los trabajadores perciben que están expuestos a factores psicosociológicos de riesgo, los cuales son los principales causantes del estrés laboral.

Por lo tanto, la formación en este sentido es necesaria para prevenir los efectos generados por el estrés laboral en este tipo de profesionales. Un enfoque más actual para tratar los factores psicosociales de riesgo existentes en las empresas toma de referencia la Psicología Positiva, que se centra en el análisis de aquello que hace que la vida merezca ser vivida, es decir, estudia la experiencia óptima o dicho de otro modo, a las personas siendo y dando lo mejor de sí mismas. Se trata de crear organizaciones saludables en las que predominen, el bienestar y la salud de los trabajadores. Entre las estrategias que se pueden llevar a cabo dentro de las prácticas organizacionales saludables encontramos el entrenamiento en autoeficacia, en habilidades sociales y profesionales, los líderes transformacionales, etc.

Estas estrategias son las que desarrollamos en el plan de formación expuesto en este trabajo, con las cuales creemos que se contribuirá a crear un entorno laboral más relajado y saludable.

1 INTRODUCCIÓN

Según el artículo 4.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, podemos definir la prevención como “el conjunto de actividades o medidas adoptadas previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” [1].

Según la misma ley (art. 4.2), definiremos riesgo laboral como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, y se considerarán daños derivados del trabajo “las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo” (art. 4.3).

En el contexto de nuestro trabajo, entre los objetivos de la prevención podemos citar:

- Evitar los riesgos en el trabajo.
- Combatir los riesgos desde su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica para hacer lugares y puestos de trabajo más seguros, y mejor adaptados al trabajador.
- Planificar las actividades preventivas en la empresa.
- Dar las instrucciones oportunas a los trabajadores en materia de prevención.

Estos dos últimos objetivos están estrechamente relacionados con la formación en Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, PRL), la cual queda recogida en la Ley 31/1995, capítulo III, artículo 19.

1.1 MARCO LEGAL

El desarrollo de las acciones preventivas queda principalmente recogido en:

a) La Directiva Marco 89/391/CEE, que establece la filosofía general en torno a la prevención de riesgos en el ámbito de la Unión Europea. Así, en su artículo 6 hace referencia a las obligaciones del empresario en cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores, incluidas las actividades de información y formación en materia de

prevención de riesgos laborales. Más adelante, en el artículo 12, se especifica cómo y cuándo deberá impartirse esa formación: “El empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación a la vez suficiente y adecuada en materia de seguridad y salud, y en particular en forma de informaciones e instrucciones, con motivo de su contratación, una mutación o cambio de función, la introducción o cambio de un equipo de trabajo, la introducción de una nueva tecnología y específicamente centrada en su puesto de trabajo o función. Dicha formación deberá adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de nuevos riesgos, y repetirse periódicamente si fuera necesario” [2].

b) La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que como hemos comentado anteriormente, en el capítulo III, dedica el artículo 19 a la formación de los trabajadores en PRL:

1. “En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.

La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario”.

2. “La formación a que se refiere el apartado anterior deberá impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo o, en su defecto, en otras horas pero con el descuento en aquélla del tiempo invertido en la misma. La formación se podrá impartir por la empresa mediante medios propios o concertándola con servicios ajenos, y su coste no recaerá en ningún caso sobre los trabajadores”.

Tal y como recoge la norma, el objetivo de la formación en prevención de riesgos laborales debe ser mejorar las condiciones de trabajo y por lo tanto, elevar el nivel de seguridad y salud de los trabajadores, lo cual indudablemente, tendrá un beneficio a nivel de la empresa.

c) Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que en relación al principio de una política nacional sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente en el trabajo (art. 4), en su artículo 5 especifica como medida de acción la formación, “incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen, de una forma u otra, para que se alcancen niveles adecuados de seguridad e higiene”. Además, en su artículo 14 reconoce que deben tomarse medidas “a fin de promover, de manera conforme a las condiciones y a la práctica nacionales, la inclusión de las cuestiones de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo en todos los niveles de enseñanza y de formación, incluidos los de la enseñanza superior técnica, médica y profesional, con objeto de satisfacer las necesidades de formación de todos los trabajadores”. [3]

1.2 ¿QUÉ ENTENDEMOS POR FORMACIÓN?

Antes de centrarnos en el concepto de formación, vamos a hacer una pequeña introducción a lo que entendemos por “información”.

De manera básica, la información sólo suministra datos, pero para generar conocimiento, estos deben ser expuestos de manera organizada en función del objetivo que se pretende conseguir. Para ello es necesario conocer al destinatario de dicha información, ya que de esta manera podamos adaptar los medios necesarios para llegar a él.

Definimos información como un conjunto de datos organizados que nos van a permitir aumentar el conocimiento, en este caso, en PRL. Por lo tanto, podemos decir que la información en materia de PRL es el conjunto de instrucciones que necesita un trabajador para realizar su trabajo en un ambiente seguro.

Tal y como indica la Ley de PRL, el empresario debe garantizar la información a todos los trabajadores, ya sean estos temporales, indefinidos o autónomos que prestan servicio a la empresa. La información debe ser proporcionada en el momento de la contratación, cuando se produzca un cambio en las funciones del trabajador o ante la incorporación de maquinaria o equipos de trabajo nuevos. Preferiblemente, esta información debe ser suministrada de forma escrita, aunque puede hacerse verbalmente, pero puesto que la una de las finalidades es el conocimiento por parte del trabajador de los riesgos a los que va a

ser expuesto durante su jornada laboral, es conveniente que éste los entienda y conozca adecuadamente, por lo que darle esta información de forma escrita es lo más correcto. Además, de esta forma acreditamos que el trabajador ha sido debidamente informado. [4].

¿Y sobre qué debemos informar al trabajador? Teniendo en cuenta la legislación, los trabajadores deben recibir información sobre [5]:

- Los riesgos para su seguridad y salud. Estos riesgos deben hacer mención tanto a los generales de la empresa como a aquellos riesgos específicos de cada puesto de trabajo.
- Las medidas y actividades de prevención, así como las medidas de protección aplicables a dichos riesgos.
- Las medidas adoptadas y las acciones previstas en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación, derivadas de las diferentes situaciones de emergencia que puedan surgir.

De manera más específica y siempre teniendo en cuenta los diferentes puestos de trabajo, también se deberá informar a los trabajadores sobre:

- Los agentes químicos peligrosos a los que están expuestos en el lugar de trabajo y toda la información pertinente asociada a estos (denominación, riesgos para la salud, valores límite de exposición, etc.).
- Las condiciones y la forma correcta de utilización de los equipos de trabajo.
- Los riesgos contra los que protegen los equipos de protección individual, así como las actividades durante las cuales deben utilizarse.

Una vez que el trabajador es consciente de los riesgos adheridos a su puesto de trabajo, estamos en condiciones de iniciar la formación en PRL.

En prevención, con la formación lo que pretendemos es capacitar a los trabajadores para desempeñar su función sin riesgos, o con riesgos debidamente controlados. Se trata de que los trabajadores sepan qué tienen que hacer y por qué deben hacerlo, pero también de que

sepan hacerlo. A diferencia de la información, que sólo pretende aportar conocimiento, con el proceso de formación intentamos modificar la conducta respecto a una actividad.

Por lo tanto, la formación se puede entender como un esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes a través de la experiencia del aprendizaje y conseguir la actuación adecuada en una actividad, con el propósito de capacitar a un individuo para que pueda realizar un trabajo dado [6].

Con el proceso de formación lo que pretendemos es eliminar el desconocimiento respecto a un tema, en este caso, la PRL. De esta forma, un trabajador que está debidamente informado de los riesgos que conlleva su puesto de trabajo, y formado en materia preventiva respecto a ellos, tiene menos riesgo de sufrir un accidente. Pero además de otorgar a los trabajadores una formación específica sobre su puesto de trabajo, se debe dar una formación básica de carácter general a todos los trabajadores de la empresa, así como dar a conocer la política de prevención de la misma y el plan de emergencia elaborado. Esta formación debe tener dos vertientes, una teórica, orientada a la normativa en prevención y a los derechos y deberes tanto del trabajador como del empresario, y otra vertiente práctica en la que el trabajador ponga a prueba sus conocimientos y sea capaz de desarrollar acciones, por ejemplo de emergencia, que nunca antes ha realizado [7].

¿Sobre qué hay que formar? Lo más aceptable es que la formación preventiva que reciba un trabajador esté orientada en tres aspectos fundamentales [8]:

- Una formación preventiva general, en la cual se dará a conocer el marco legal de la prevención, el plan de prevención de la empresa, y los riesgos laborales generales de la empresa.
- Una formación preventiva orientada al puesto de trabajo, en la cual se detallarán los riesgos asociados al puesto de trabajo y las medidas de protección para controlarlos.
- Adiestramiento: con el cual intentamos que los trabajadores se entrenen en el manejo adecuado de los equipos y medios de trabajo, así como de los equipos de protección.

Tal y como recoge García González en su artículo “La obligación de formación preventiva” [9], la formación debe reunir ciertas características:

- Referida a la prevención: la formación debe estar orientada a los riesgos laborales generales y específicos del sector al que va dirigida.
- Teórica y práctica: la formación no puede centrarse únicamente en contenidos teóricos, ya que de esta forma no se cumpliría el deber empresarial de protección a los trabajadores. Por lo tanto, la teoría debe ir acompañada de formación práctica para que los trabajadores puedan desarrollar los conocimientos y habilidades adquiridos. En este apartado también se menciona la necesidad de que la formación vaya dirigida a toda la plantilla, independientemente de la duración de los contratos y la antigüedad en la empresa.
- Suficiente: en función del objetivo que se pretende alcanzar con la formación, ésta debe ser de calidad, duración e intensidad necesarias para conseguirlo. En este sentido hay que aclarar que no se acepta como medida formativa suficiente la entrega de documentación sobre los riesgos existentes y las medidas preventivas asociadas a ellos, si ésta no va acompañada de actividades formativas.
- Adecuada o personalizada: la formación siempre debe estar acorde a los riesgos a los que cada trabajador se expone, así como a sus características personales.
- Continua: como ya hemos comentado anteriormente, la formación debe iniciarse en el momento en que cual se contrata a un trabajador. A partir de aquí, se repetirá cada vez que se produzcan cambios en los equipos o tecnologías de la empresa, así como cambios en los puestos de trabajo de los trabajadores.
- Específica: lo ideal es que la formación sea específica a cada puesto de trabajo,, previa evaluación de riesgos, que nos permitirá conocer las necesidades formativas para cada puesto de trabajo.
- Periódica: además de continua en función de la evolución que pueda sufrir la empresa, la formación debe ser periódica para afianzar los conocimientos en prevención de riesgos laborales de los trabajadores.
- Gratuita: siempre debe ser una formación gratuita, ya que es una obligación por parte del empresario realizar acciones formativas dirigidas a sus trabajadores.

Debido a este deber por parte del empresario, la formación deberá impartirse dentro de la jornada de trabajo, y en caso de que no sea así, se deberán computar las horas de formación por horas trabajadas.

Desafortunadamente, cuando hablamos de formación en Prevención de Riesgos Laborales a nivel de empresa, no es infrecuente encontrar que la normativa al respecto no se cumple de manera correcta. Esta situación se puede deber a diferentes causas, como por ejemplo, la falta de comprensión de lo importante que es la prevención en la práctica laboral, la falta de interés por parte de los trabajadores porque no exista una cultura de prevención establecida, la carga de trabajo que a veces hace que no sea posible llevar a cabo un plan de formación adecuado, la falta de personal adecuado para impartir la formación, asociado al coste que esto supone a la empresa, etc. También es importante mencionar una serie de barreras que en algunos casos dificultan la realización de actividades formativas [10]. Entre estas podemos señalar:

- El miedo a que como consecuencia de la formación, la empresa aumente las exigencias sobre los trabajadores, cuando de lo que realmente se trata es de aumentar la eficacia de estos.
- La creencia por parte de los trabajadores de que la adquisición de nuevos conocimientos debe ir acompañada de un aumento salarial o promoción.
- La negativa de los mandos superiores a prescindir de los trabajadores para que puedan asistir a los cursos de formación. En este caso se podría añadir la negativa de los mandos a apoyar las acciones formativas de sus equipos.
- Miedo de los trabajadores a no cumplir con las expectativas puestas por la empresa en las acciones formativas.
- Desconfianza, tanto de los jefes como de los trabajadores, en la utilidad de las acciones formativas.
- Resistencia de los trabajadores a aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación.

Un debate asociado a la formación es la modalidad de formación a distancia, utilizado por muchas empresas como única oferta formativa a sus trabajadores, con la cual se pretenden

subsanan algunas de los problemas que conlleva la formación presencial. Con la formación a distancia, si ésta no va acompañada de una formación práctica, no estamos cumpliendo la normativa referida a la formación en PRL, tal y como hemos visto anteriormente, ya que las prácticas deben acompañar a los contenidos teóricos. Además, la formación a distancia debe ir asociada a cierto compromiso por parte de los trabajadores a la hora de realizarla, y por parte de la empresa, para confirmar que se realiza correctamente.

De aquí la necesidad de elaboración de un Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales, entendido como un documento elaborado por la dirección de la empresa que debe reflejar las actividades formativas dirigidas a sus trabajadores, con la finalidad de asegurar la formación en PRL de su personal [11]. Es decir, un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar los conocimientos de los trabajadores relacionados con la prevención de riesgos, con el que además de aportar conocimientos, mejoraremos aptitudes, superaremos deficiencias, cambiaremos actitudes, mejoraremos la calidad de vida en el trabajo, y finalmente, aumentaremos la satisfacción laboral.

El diseño de un plan de formación tiene varias etapas [12, 13]:

- Conocer la empresa y cuáles son sus objetivos
- Identificar las necesidades de formación
- Diseño del plan de formación
- Ejecución del plan de formación
- Evaluación del plan de formación
- Implementación de acciones de mejora y correctivas

En el trabajo que aquí presentamos se van a abordar los tres primeros pasos que se deben seguir para la elaboración de un plan de formación en PRL.

En nuestro caso nos referiremos al sector sanitario en general, y en concreto a nivel del laboratorio, ya que este trabajo no se basa en ninguna empresa específica, sino que se trata de elaborar un plan de formación común a las necesidades del personal sanitario. Por otro lado, identificar las necesidades de formación en cuanto a los factores psicosociales de riesgo a los que está expuesto el personal sanitario no es fácil a no ser que nos guíemos por

la bibliografía existente sobre este tema, ya que este tipo de evaluaciones no están tan extendidas como debieran.

2 JUSTIFICACIÓN

Tradicionalmente, la Prevención de Riesgos Laborales en el laboratorio ha estado unida al concepto de seguridad dentro del mismo, ya que son muchos los riesgos a los que están expuestos los trabajadores. En este caso, las especialidades preventivas de higiene industrial y seguridad son las que más han estado presentes en cuanto a la prevención en los laboratorios sanitarios [14, 15, 16].

Sin embargo, al igual que en otros sectores económicos, en la Sanidad también se han producido cambios que afectan tanto al tipo de trabajo que se desarrolla, como a los tipos de contratos que se ofertan. Los conocidos como riesgos psicosociales emergentes (nuevas formas de contratación, envejecimiento de la población activa, intensificación del trabajo, fuertes exigencias emocionales y desequilibrio entre la vida laboral y personal), junto a los factores psicosociales de riesgo tradicionales (asociados al puesto de trabajo, a la jornada laboral, a la organización, el estrés laboral, etc.) están tristemente al día en muchos tipos de organización, incluido el sector sanitario.

Por ejemplo, actualmente es fácil encontrar contratos al 50 %, que suponen una alteración horaria en la jornada laboral que a veces es difícil de asumir por el trabajador, el cual, de repente, ve reducido su horario de ocho a sólo 3 horas diarias, y además, durante ese tiempo tiene que ser útil en la sección a la que haya designado y demostrar eficiencia. Otra modalidad podría ser la de aquellos contratos al 100% en los cuales la mitad de la jornada laboral se desarrolla en una sección del laboratorio, y la otra mitad en una sección diferente, de manera que la misma persona intenta cubrir dos puestos de trabajo. En este caso, el trabajador debe adaptarse a dos puestos de trabajo diferentes, cubrir las necesidades de ambos, interactuar con diferentes compañeros de trabajo y con diferentes jefes.

En relación al envejecimiento de la población activa podemos mencionar que en los últimos años, debido a la crisis económica sufrida en nuestro país, ha disminuido considerablemente el número de contratos nuevos a personas jóvenes en el sector sanitario, y en concreto a nivel de los laboratorios. Debido a esto, las plantillas son cada vez más mayores y por lo tanto se debe intentar adecuar la formación para que sea posible seguir innovando. Esta es, precisamente, una de las justificaciones de la Campaña "Trabajos

saludables" 2016-17, ya que la mano de obra europea está envejeciendo, por lo que está aumentando la edad de jubilación y la vida laboral se está prolongando. Por lo tanto, como trabajar es bueno para la salud física y mental, y una buena gestión de la seguridad y salud en el trabajo incrementa la productividad y la eficiencia, es necesario promover el envejecimiento saludable desde el inicio de la vida laboral y facilitar vías para gestionar la seguridad y la salud ocupacional en el contexto de una mano de obra que envejece. A efectos prácticos, en un laboratorio siempre se tiende a integrar nuevas tecnologías y técnicas diagnósticas y para que esto sea efectivo es necesario considerar la edad de la plantilla de la que se dispone y prepararla para este tipo de cambios. Otra consecuencia de la disminución del número de contratos es que de manera indirecta aumenta la carga de trabajo del personal contratado lo cual tiene sus consecuencias en la salud de los trabajadores así como en el equilibrio existente entre su vida personal y profesional.

Este tipo de alteraciones en la rutina laboral hace que los trabajadores se enfrenten a riesgos asociados con diferentes especialidades preventivas además de la seguridad y la higiene en el laboratorio. Nos referimos a la especialidad de Ergonomía y Psicología, la cual debe ser conocida por todo el personal de laboratorio para que el desarrollo de su trabajo en un ambiente seguro y confortable sea una tarea fácil de conseguir.

La idea de realizar este trabajo, un Plan de Formación aplicado al ámbito sanitario, en concreto al Laboratorio Clínico, surge ante la creencia de que es necesario formar a los trabajadores en este sentido. Es decir, fortalecer los conocimientos de los trabajadores para prevenir los daños sociales y mentales asociados al desarrollo de su trabajo, así como que conozcan los factores psicosociales de riesgo asociados a éste y cómo prevenirlos.

3 OBJETIVOS

El objetivo de este trabajo es desarrollar un Plan de Formación aplicable al sector sanitario, en concreto a los trabajadores del Laboratorio Clínico. Con este Plan de Formación se pretende que:

- Introducir el concepto de Psicología, como especialidad preventiva relacionada con los riesgos asociados al trabajo.
- Proporcionar información y formación sobre los factores psicosociales de riesgo asociados a la sanidad de manera que los trabajadores afiancen sus conocimientos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Fomentar una cultura preventiva que favorezca la participación de todos los trabajadores y contribuir a elevar el nivel de protección y salud de los trabajadores.
- Integrar la salud ocupacional y la protección de la salud con la promoción de la salud a través de un plan de formación que proporciona información sobre los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores, como las herramientas necesarias para prevenirlos y afrontarlos.

4 EL SECTOR SANITARIO Y LA FORMACIÓN EN RIESGOS LABORALES

El sector sanitario es fundamental para la sociedad, no sólo por el servicio que presta sino porque da empleo a muchos trabajadores, muy especializados y profesionales, los cuales están expuestos diariamente a muchos riesgos laborales. Además de los riesgos generales, comunes a actividades de diferentes sectores, en el sector de la sanidad encontramos riesgos específicos que es necesario que sean conocidos por los profesionales del mismo.

Como cualquier otro trabajador, el trabajador sanitario tiene derecho a trabajar sin sufrir daños en su salud, lo cual queda reflejado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995. Esta Ley constituye el marco principal a partir del cual se desarrolla la prevención de riesgos laborales en España. Entre las actividades que dicta la ley y que se deben realizar en torno a la prevención (Plan de Prevención, evaluación de riesgos, planificación de la acción preventiva, vigilancia de la salud) se encuentra el desarrollo de la información y la formación de los trabajadores. Asociados a la Ley encontramos varios conceptos cuyo conocimiento pueden ser importantes a la hora de entender la prevención en el ambiente laboral, como por ejemplo, el concepto de prevención, de riesgo laboral y de condiciones de trabajo.

Entre las diferentes causas que conllevan al riesgo podemos mencionar el desconocimiento y la falta de formación e información. Como ya hemos comentado anteriormente, una de las herramientas más importantes para preservar la salud en los lugares de trabajo es la información, entendida como un medio de conocimiento del ambiente de trabajo y los riesgos asociados a éste.

Informar a los trabajadores de los riesgos que existen en su lugar de trabajo es algo imprescindible para poder aportar posteriormente la formación adecuada en cuanto a las medidas preventivas oportunas, con el fin de evitar, en la medida que sea posible, que se produzcan accidentes de trabajo, enfermedades profesionales o enfermedades relacionadas con el trabajo. Por otro lado, la formación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos es una medida importante para que puedan incrementar la percepción del riesgo y fomentar el cambio de actitud del trabajador. Esta formación debe adaptarse a un público

general para después centrarse en aquellos aspectos más específicos en función de los diferentes perfiles de los trabajadores. Es decir, la formación se debe plantear con un perfil básico, para el personal sanitario de todos los servicios sanitarios, y un perfil más específico, en este caso, dirigido a los profesionales del laboratorio, donde se concretaran los aspectos de prevención específicos del mismo. Entre otros aspectos relativos a la formación que se deben tener en cuenta podemos destacar que la formación debe darse en el momento en el cual el trabajador se incorpora al equipo de trabajo, y por lo tanto, se deben establecer mecanismos que permitan asegurarnos de que esta formación es recibida tanto por las nuevas incorporaciones como por las sustituciones, aunque estas sean por un corto periodo de tiempo. Sin embargo, es difícil controlar el cumplimiento de este último punto ya que a veces por necesidades del servicio en cuanto a personal, o por el hecho de que se producen muchas incorporaciones en diferentes periodos de tiempo, es complicado coordinar distintos cursos de formación que cubran las necesidades de todo el personal nuevo. Una solución a este problema es incorporar la formación a los planes de acogida y que haya en el servicio una persona con conocimientos adecuados en prevención de riesgos, de manera que pueda ser el referente para las nuevas incorporaciones, pudiendo encargarse de su formación en esta materia hasta el momento que se desarrolle la formación estipulada por la organización o el Servicio de Prevención en Riesgos Laborales [17], [18].

EL SECTOR SANITARIO

Los problemas de salud laboral más frecuentes en el personal sanitario, dentro del cual englobamos al personal que trabaja en el laboratorio, son los relacionados con el contacto físico y emocional que establecen con los pacientes, el contagio de enfermedades más o menos peligrosas (hepatitis, VIH, tuberculosis, etc.), lesiones músculo-esqueléticas ocasionadas por la carga de trabajo, patologías de origen psicosocial (ansiedad, depresión, burnout, etc.), accidentes con objetos punzantes, dermatitis por contacto con detergentes, etc.

Normalmente, si se cuenta las con las instalaciones adecuadas, las medidas de seguridad oportunas y una correcta formación de los trabajadores, en muchas actividades o sectores de actividad los riesgos laborales se eliminarían. Sin embargo, en el laboratorio esto no

sucede ya que los productos utilizados (ya sean productos químicos o las propias muestras biológicas) llevan adherida cierta peligrosidad que no va a desaparecer aunque las medidas de prevención que se utilicen sean las adecuadas. Esto significa que estos trabajadores no pueden perder la atención en ningún momento durante su jornada laboral, ya que cualquier despiste en la manipulación de estos productos puede suponer un peligro.

En un laboratorio, además del personal fijo, es frecuente encontrar personal de investigación, estudiantes, etc. Este hecho hace que sea esencial que el trabajo de laboratorio esté correctamente jerarquizado, es decir, que la organización del laboratorio sea una prioridad y que las responsabilidades queden claramente definidas. Además, la persona encargada de la seguridad, la prevención y las condiciones de trabajo, debe responsabilizarse por la permanente mejora de éstas. Un laboratorio correctamente organizado supone que cualquier problema o alteración de la rutina de trabajo pueda ser conocida por todo el personal del mismo, evitando de esta forma que el desconocimiento de algún incidente pueda resultar lesivo para el resto del personal. Aspectos como el control de reactivos, el correcto etiquetaje de éstos, la señalización, la utilización de los equipos de protección personal, el orden y limpieza del laboratorio, etc. son actividades básicas que se deben llevar a cabo en un laboratorio para cumplir con los objetivos de protección de la salud [19].

Otro de los riesgos asociados al trabajo en el laboratorio son los riesgos ergonómicos. El concepto de ergonomía lo podemos definir como el conjunto de técnicas cuyo objetivo es la adecuación entre el trabajo y el ser humano. Según la International Ergonomics Association (IEA), la ergonomía se puede especializar en [20]:

- Ergonomía física, cuyo objetivo es hacer compatibles las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas con los parámetros estáticos y dinámicos del trabajo físico.
- Ergonomía cognitiva, que estudia los procesos cognitivos en el lugar de trabajo, centrándose en el diseño de la tecnología, la organización y los entornos de aprendizaje.

- Ergonomía social, cuyo objetivo es optimizar los sistemas de trabajo, atendiendo a las estructuras, las políticas y los procesos organizacionales.
- Ergonomía ambiental, que no es nombrada por la IEA pero que poco a poco va cobrando mayor importancia y que se centra en el análisis de la influencia de las condiciones ambientales en el lugar de trabajo.

En resumen, el principal objetivo de la ergonomía es la prevención de daños para la salud, tanto para la salud física, como la salud mental o social. En un laboratorio, aspectos como la iluminación, el ambiente térmico, la calidad del aire, el ruido, las tecnologías y cómo se usan, las mesas de trabajo, las sillas, o en general, el diseño del laboratorio, se deben tener en cuenta para generar un ambiente de trabajo saludable. A la hora de llevar a cabo el diseño del laboratorio y de los puestos de trabajo, se deben tener en cuenta las recomendaciones existentes en cuanto al diseño del mobiliario y de los equipos [21].

Por último, otros mencionaremos los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales emergentes, que son comunes a todo el personal sanitario independientemente del servicio o unidad a la que pertenezcan, y que son en los que nos vamos a centrar en este trabajo.

4.1 FACTORES PSICOSOCIALES Y FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Cuando hablamos de psicología nos referimos a una materia académica que aplica los conocimientos de la Psicología de la Salud Ocupacional para la evaluación, prevención y tratamientos de los diferentes riesgos psicosociales que se pueden dar en el trabajo, así como sus consecuencias.

Actualmente cuando hablamos de los aspectos psicosociales relacionados con la actividad laboral, en la literatura podemos observar diferentes términos que la mayoría de las veces son intercambiables entre ellos, aunque existen ciertas especificaciones que los hacen diferentes entre sí. Es decir, podemos leer factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

En nuestro país, en la Ley de PRL (31/1995) no se hace mención específica a los factores psicosociales, siendo el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención el que

describe en su Anexo IV, dentro de la formación necesaria de los Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales, la necesidad de que éstos reciban formación en Ergonomía y Factores Psicosociales. Además, en su art. 34 se establecen las cuatro especialidades posibles en los Servicios de Prevención, reconociendo entre ellas la especialidad de Ergonomía y Psicología aplicada y por tanto, los factores psicosociales como factores de riesgo para la salud del trabajador.

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSTH) incluye desde 1988 los factores psicosociales como temas técnicos de prevención en sus Notas Técnicas de Prevención, sin embargo, no es hasta 1999 cuando por primera vez incluye los factores psicosociales dentro de las “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo”, las cuales se venían realizando en todo el territorio nacional desde 1987, incorporando las categorías principales de comunicación, estatus del puesto, y horario de trabajo y participación y reconociendo de esta forma, la importancia de los factores psicosociales en el ámbito laboral.

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales generales que se encuentran en cualquier tipo de organización o empresa y hacen referencia a la cultura de la empresa en cuanto a gestión y organización, al liderazgo, al clima laboral, al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, etc. De esta forma, los factores psicosociales pueden ser positivos y negativos. Es decir, una empresa que facilita la comunicación con sus trabajadores, que permite su desarrollo personal y profesional, está facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo y está favoreciendo una respuesta adaptativa positiva por parte de sus trabajadores. Sin embargo, cuando los factores que hacen referencia a la organización de la empresa fallan, se genera un funcionamiento inadecuado de la misma, es decir, una respuesta adaptativa negativa por parte de los trabajadores. En este caso hablaríamos de factores psicosociales de riesgo, y la principal respuesta por parte de los trabajadores a estos factores es el estrés [22].

4.2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

El concepto de “factores psicosociales” es un concepto relativamente moderno, que se originó a finales del siglo XX, que es cuando más o menos se comenzó a hablar de los

factores psicosociales en el trabajo, y fue por parte de la Organización Internacional del Trabajo. Como ya hemos mencionado, los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos en relación con el desarrollo de la actividad laboral y de la calidad laboral del individuo.

Los factores psicosociales negativos, que son de los que principalmente se suele hablar, reciben el nombre de “**factores psicosociales de riesgo**” y hacen referencia a las condiciones organizacionales cuando éstas tienen una probabilidad de afectar negativamente en la salud y el bienestar de los trabajadores, actuando como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral, pudiendo afectar tanto a la salud física como psicológica. En este sentido, los factores psicosociales negativos que podemos encontrar en una situación laboral son aquellos que están relacionados con la organización del trabajo, con el contenido del puesto de trabajo, con la realización de una determinada tarea o con el entorno de trabajo, el número de horas y la intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, ambigüedad o sobrecarga de rol, etc. La exposición a este tipo de riesgos no siempre tiene que terminar afectando a la salud del trabajador, aunque son una fuente de riesgo y por lo tanto, dependerá de las estrategias de afrontamiento funcionales que use el trabajador para manejar la situación laboral y eliminar así el riesgo, ya sea adaptándose a la situación, modificando su comportamiento, sus conocimientos o sus emociones [23].

Por esta razón es importante desarrollar programas de formación orientados a la prevención de este tipo de riesgos junto a las acciones dirigidas a eliminarlos, como puede ser la promoción de la salud laboral.

4.2.1 Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales de riesgo se pueden definir como deficiencias de la empresa en materia de organización que pueden provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores.

El número de factores psicosociales de riesgo es muy elevado y siguiendo la clasificación realizada por Cox y Griffiths (1996), entre las categorías principales podemos diferenciar:

contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo de trabajo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo-familia y seguridad contractual.

Esta clasificación la podemos resumir de manera que los principales factores psicosociales de riesgo en la actividad laboral estarían relacionados con:

- Las características de la tarea:
 - Cantidad de trabajo
 - Desarrollo de aptitudes
 - Carencia de complejidad
 - Monotonía o repetitividad
 - Automatización
 - Ritmo de trabajo
 - Precisión
 - Falta de autonomía, etc.
- Las características de la organización:
 - Variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización)
 - Definición de competencias
 - Estructura jerárquica
 - Canales de comunicación e información
 - Relaciones interpersonales
 - Procesos de socialización y desarrollo de la carrera profesional
 - Estilo de liderazgo
- Las características del empleo:
 - Diseño del lugar de trabajo
 - Salario
 - Estabilidad en el empleo
 - Condiciones físicas del trabajo
- La organización del tiempo de trabajo:

- Duración y tipo de jornada
- Pausas de trabajo
- Trabajo en festivos
- Trabajo a turnos y nocturno

Hay ciertas características que son comunes a todos ellos y que nos permiten diferenciar los factores psicosociales de riesgo de los riesgos psicosociales.

1. Se extienden en el espacio y el tiempo: los riesgos de higiene, los riesgos biológicos o los ergonómicos suelen ser riesgos locales limitados en cuanto a espacio y tiempo, es decir, en un momento de la jornada laboral podemos estar expuesto a un determinado contaminante químico. Sin embargo, los factores psicosociales no están localizados ni podemos encuadrarlos a una situación o momento específico, ya que se trata de características globales de la empresa.
2. Dificultad de objetivación: los contaminantes químicos, físicos o biológicos tienen unidades de medida que nos permiten evaluar la exposición a los mismos, pero no ocurre lo mismo con los factores psicosociales, donde no existen unidades de medida objetivas que nos permitan evaluarlos.
3. Afectan a otros riesgos: el estrés o la tensión generados por los factores psicosociales pueden afectar a la conducta de los trabajadores en relación a otro tipo de riesgos como pueden ser los riesgos biológicos o químicos, ya que las situaciones de estrés pueden generar comportamientos precipitados que expongan al trabajador a este tipo de riesgos.
4. Tienen escasa cobertura legal: aunque el desarrollo de la legislación a nivel de la prevención de riesgos ha sido considerable, sigue siendo insuficiente cuando nos referimos a los factores psicosociales, a los que sólo se hace referencia de manera general, generando situaciones de vacío legal en muchos aspectos.
5. Están moderados por otros factores: la mayoría de los factores psicosociales están moderados por las propias características personales del trabajador lo cual dificulta la generalización de los mismos en cuanto a normativa o aspectos conductuales ante diversas situaciones que puedan generar estrés laboral.

6. Dificultad de intervención: al estar tan adheridos al clima organizacional de la empresa y a las características personales de los trabajadores, resulta difícil no sólo detectarlos, sino realizar intervenciones que permitan subsanar estas deficiencias [24].

Los principales factores psicosociales de riesgo que afectan a los trabajadores españoles según los resultados de la exposición a riesgos en el trabajo de la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VII ENCT) del Ministerio de Empleo y Seguridad Social [25], desde 2007 ha aumentado el porcentaje de trabajadores que señalan que deben trabajar muy rápido, atender varias tareas al mismo tiempo y trabajar con plazos muy estrictos y muy cortos. Concretamente, en el sector sanitario los datos son:

Exigencias de la tarea: trabajar muy rápido (44,3%), trabajar con plazos muy estrictos y cortos (36,6%), atender varias tareas al mismo tiempo (53,3%), mantener un nivel de atención alto o muy alto (88,1%), realizar tareas complejas (33,8%), realizar tareas monótonas (33,4%), tener mucho trabajo y sentirse agobiado (33,8%), trabajar en contacto directo con el público (87,3%).

En cuanto a la realización de las tareas, la falta de autonomía existente en el sector sanitario se refleja en los siguientes datos:

Falta de autonomía: el 15,4% no puede poner en práctica sus propias ideas, el 34,7% no puede modificar el orden de las tareas, el 40,6% no puede elegir o modificar el método de trabajo, el 44,3% no puede alterar el ritmo de trabajo y el 39,3% no puede modificar la distribución o duración de las pausas.

Los datos referente al apoyo social, desarrollo de habilidades y autorrealización son bastantes buenos en general en todos los sectores de producción, existiendo sólo un 7,3% de los trabajadores que afirman que no puede obtener ayuda de sus compañeros aunque la pida. En concreto, en el sanitario los datos referentes a las respuestas “raramente o casi nunca” son:

Apoyo social, desarrollo de habilidades y autorrealización: puede obtener ayuda de sus compañeros si la pide (3,0%), puede obtener ayuda de sus jefes si la pide (13,0%), puede hacer aquello que sabe hacer mejor (8,1%), tiene la sensación de hacer un trabajo útil (2,2%), puede aprender nuevas cosas (5,1).

Finalmente, en cuanto a los daños a la salud, en el sector sanitario el 23,3% asegura que su estado de salud en el último año ha sido “regular, malo o muy malo”. En cuanto a las molestias físicas en el sector sanitario encontramos que un 83,8% achaca estas molestias a posturas o esfuerzos derivados por el trabajo.

4.3 RIESGOS PSICOSOCIALES EMERGENTES

Los cambios que se están produciendo en el mundo del trabajo plantean nuevos desafíos para la seguridad y salud de los trabajadores. El modo en el que se diseña, se organiza y se gestiona el trabajo, unido a los cambios sociales y económicos asociados al mundo laboral, son las causas de la aparición de nuevos riesgos psicosociales que reciben el nombre de riesgos emergentes. Actualmente, trabajar va siendo cada vez menos una actividad física para pasar a ser una actividad mental en la que confluyen el procesamiento de información, la resolución de problemas y la gestión de incertidumbre. El modo tradicional de trabajar o desarrollar un trabajo también está cambiando, de manera que ahora se exige mayor flexibilidad (horaria, geográfica, en cuanto a cualificaciones), se está generalizando el trabajo en equipo e incluso con diferentes equipos para según qué tareas, se está extendiendo el tele-trabajo, favorecido por el desarrollo de las nuevas tecnologías y de las comunicaciones, lo cual plantea dificultades a la hora de limitar la jornada laboral ya que parte del trabajo se puede realizar desde cualquier sitio, y por último, las exigencias también están variando, de forma que ya no se trata únicamente de hacer bien tu trabajo, sino que se tienen en cuenta otras características del profesional como la iniciativa, la innovación, la toma de decisiones, la asunción de riesgos, etc. Todos estos cambios afectan inevitablemente a la persona que debe desarrollar el trabajo y no sólo a nivel organizacional, sino a nivel personal, ya que se requiere una mayor adaptación por parte del trabajador, así como mayor capacidad para aceptar cambios y presiones laborales [26, 27].

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, definimos los riesgos psicosociales emergentes como cualquier riesgo nuevo que va en aumento. Un riesgo es nuevo cuando antes no existía y está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos, o cuando sí que existía pero no se consideraba riesgo, y ahora, debido a nuevos descubrimientos o percepciones sociales, pasa a ser considerado como riesgo. Además, consideramos que el riesgo va en aumento cuando el número de situaciones de peligro que lo producen o la probabilidad de exposición al riesgo aumentan, o cuando los efectos en la salud de los trabajadores empeoran [28] [29] [30].

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

- Nuevas formas de contratación laboral e inseguridad en el trabajo: las nuevas tendencias de contratación suponen la aparición de contratos precarios, que junto a la producción ajustada y a la subcontratación, pueden afectar a la salud y seguridad de los trabajadores.
- Envejecimiento de la población activa: el retraso en la jubilación hace que cada vez la población activa sea de mayor edad. Esta población suele ser más susceptible que los jóvenes los cambios que se van produciendo en el mundo laboral, como por ejemplo a la precariedad y las condiciones de trabajo deficientes. Además, si no se les ofrece formación permanente se puede ocasionar una excesiva carga mental y emocional que puede acabar repercutiendo en su salud.
- Intensificación del trabajo: unido a la precariedad laboral, la carga de trabajo es cada vez mayor para los trabajadores, que a su vez, inseguros de no poder estar a la altura de las circunstancias o de las exigencias de la empresa, suelen extender su jornada laboral, aunque no sean compensados por ello. Esta situación suele ir encadenada a la generación de estrés laboral, teniendo consecuencias en la salud y seguridad de los trabajadores.
- Fuertes exigencias emocionales en el trabajo: aunque esta situación no es nueva, genera gran preocupación en determinados sectores como el de la sanidad y el sector de servicios, ambos en expansión y muy competitivos. Los expertos afirman

- que el acoso laboral es un factor de estrés emocional para los trabajadores que puede acabar afectando gravemente a su salud mental y física.
- Desequilibrio entre la vida laboral y personal: todas las anteriores situaciones pueden afectar a la vida personal de la persona que las padece, de hecho, un empleo precario, con bajo salario, elevadas exigencias laborales, jornadas de trabajo largas e impredecibles, etc. es normal que acabe generando un desequilibrio entre la vida profesional y la personal.

5 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es, seguramente, el principal riesgo laboral y el que actúa a mayor escala, ya que se trata de la respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Además, los datos europeos afirman que es la principal causa de baja laboral, que está ampliamente extendido y que va en aumento. Una reciente encuesta de la EU-OSHA (<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>) demuestra que aproximadamente la mitad de los trabajadores encuestados considera que el estrés es algo común en su entorno de trabajo. Las principales causas que asocian al estrés laboral son la organización del trabajo, las largas jornadas laborales, la carga de trabajo, la inseguridad laboral, etc. Según el Instituto Nacional de Estadística (www.ine.es) en una escala de 1 a 7 (nada estresante-muy estresante), en el año 2012 la media de estrés laboral en España se situaba en 4,32 puntos. Según datos de 2015, un 14,22% de trabajadores sufrieron estrés, ansiedad o depresión.

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, la organización y el medio ambiente de ésta”. Estas características hacen que el estrés laboral se defina como un estado de elevada excitación y respuesta, y una sensación de no poder afrontar estas situaciones. La respuesta final del organismo ante las situaciones de estrés es de agotamiento, lo cual dificulta las respuestas funcionales y adaptativas de éste y de la persona, y por tanto, disminuye el rendimiento del trabajador, lo cual afecta a la organización en su totalidad. En resumen, podemos afirmar que el estrés es el resultado de los factores psicosociales de la organización y que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador, provocando alteraciones en su salud que acabarán repercutiendo en la organización [31].

¿Cuáles son sus causas?

La aparición de estrés laboral tiene su origen tanto en las demandas del trabajo (sobrecarga o infracarga de trabajo, repetitividad, ritmo de trabajo, ambigüedad de rol, inseguridad, control, etc.) como en las características individuales de la persona (tipo de personalidad, personas dependientes, ansiosas, rígidas, etc.). Sin embargo, independientemente de las

características individuales del trabajador, se han identificado algunas características del trabajo como potencialmente generadoras de estrés, y se agrupan en 5 grandes categorías (Tabla 1):

Tabla 1: Factores relacionados con la aparición de estrés laboral.

Relacionados con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Fuertes exigencias cuantitativas (carga de trabajo, rendimiento, presión...) • Altas exigencias cualitativas (exactitud, calidad, conocimiento...) • Dificultades relacionadas con la tarea (monotonía, repetición, fragmentación...) • Riesgos inherentes a la tarea
Relacionados con la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Imprecisión en las misiones • Falta de programación • Contradicción en los requisitos de las tareas • Inestabilidad de los contratos
Relacionados con el ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo exigentes desde el punto de vista físico • Mal diseño de los puestos de trabajo
Relacionados con el ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión autoritaria, poco participativa • Falta de apoyo de compañeros o mandos • Ausencia de reconocimiento
Relacionados con la situación económica	<ul style="list-style-type: none"> • Mala economía en la empresa • Elevada competitividad en el sector

¿Cómo sé si existe un problema de estrés laboral en mi trabajo?

Para saber si existe un problema de estrés es necesario conocer cuáles son las causas que lo generan y preguntarse si alguna de ellas está teniendo lugar.

- Exigencias/ Demandas
 - o ¿Tiene demasiado trabajo que hacer en función del tiempo del que dispone?
 - o ¿Es muy difícil su trabajo?
 - o ¿Le satisface su trabajo? ¿Le aburre?
 - o ¿Le preocupan los riesgos que conlleva su trabajo?

- ¿Trabaja en un ambiente cómodo?
- Función/Control/Cambios/Formación
 - ¿Tiene claro cuál es su función dentro de la empresa? ¿Y sus responsabilidades?
 - ¿Puede decidir cómo realizar su trabajo? ¿Participa en las decisiones?
 - ¿Es informado de los cambios que se producen en la empresa? ¿Participa en ellos, sobre todo en los que afectan a su trabajo?
 - ¿Cree que hay muchos cambios? ¿Debería haber más?
 - ¿Cree que está lo suficientemente cualificado para realizar su trabajo? ¿se siente apoyado por su empresa en temas de formación, mejora y promoción?
- Ambiente/Relaciones
 - ¿Se siente presionado por su empresa en cuanto al alargamiento de su jornada laboral para poder mantener su trabajo?
 - ¿Se valora su trabajo? ¿Se tienen en cuenta sus sugerencias?
 - ¿La relación con su superior es correcta?
 - ¿Se siente acosado por algún compañero de trabajo, por ejemplo, mediante insultos o abusos? ¿Se siente discriminado en cuanto a color, sexo, discapacidad, etc.?
 - ¿Cómo valora su empresa el padecimiento de estrés, como una debilidad?

¿Cómo sé si la existencia de alguna de estas situaciones me está afectando?

El estrés crónico o durante un tiempo prolongado es un importante riesgo para la salud, que puede producir un desmoronamiento físico y mental de la persona que lo padece. Los principales síntomas del estrés se pueden dividir en [32] (Tabla 2):

Tabla 1: Principales síntomas del estrés

Signos cognitivos	Signos emocionales	Signos fisiológicos	Signos de comportamiento
Dificultad de concentración	Irritabilidad	Dolores, tensión muscular	Aislamiento social
Pérdidas de memoria	Llanto fácil	Resfriados frecuentes	Absentismo
Distracción fácil	Cambios de ánimo	Infecciones, alergias	Adicción al trabajo
Aburrimiento	Actitud defensiva	Estreñimiento, diarreas, sobrepeso	Dependencia a drogas (alcohol, tabaco)
Falta de creatividad	Falta de motivación	Hiperventilación	Agresividad, ataques de ira
Pensamientos negativos	Enfado, frustración	Mareos	Imprudencia
		Palpitaciones	

¿Cuál es la respuesta del organismo al estrés?

Los efectos del estrés pueden ser a corto o a largo plazo y quedan resumidas en la Tabla 3.

Tabla 2: Efectos del estrés

A corto plazo	A largo plazo
Dolores musculares, calambres Dolores de cabeza por exceso de tensión Cansancio prolongado, sofocos Problemas de concentración, lapsus de memoria Llanto frecuente Mal genio	Trastornos cardiovasculares Trastornos respiratorios Trastornos gastrointestinales Trastornos musculares Trastornos dermatológicos, etc.

¿Qué intervenciones podemos llevar a cabo a nivel del estrés laboral?

La intervención y prevención del estrés laboral debe ser específica de cada organización. Nosotros hemos recogido aquí las expuestas en la guía del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, “Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” (Tabla 4), porque propone la intervención desde un enfoque triple, tanto a nivel del individuo, de la organización y de ambas en conjunto, basándose a su vez en los tres niveles de prevención ya mencionados anteriormente, la prevención primaria, secundaria y terciaria.

Tabla 3: Intervenciones a nivel del estrés laboral

A nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de relajación y de meditación para reducir estrés, ansiedad y tensión. • Aplicación de terapia cognitivo-conductual • Ejercicio físico, tanto para prevenir los trastornos derivados del estrés laboral como para aumentar la resistencia del individuo a éste • Entrenamiento en control del tiempo y negociación • Crear en la organización programas de atención al empleado que le ofrezcan consejo y los remita al especialista en caso necesario
A nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Selección del personal • Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores • Intervención sobre las características físicas y ambientales de la organización • Promoción de una forma de comunicación adecuada • Mejorar el diseño del trabajo
Combinación de ambas	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el apoyo social por parte de compañeros y supervisores • Promocionar el ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales y demandas del ambiente y ajuste de expectativas • Clarificar los roles para evitar conflictos y ambigüedad de rol • Fomentar la participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención

Otras patologías laborales relacionadas con la incidencia del estrés laboral y que se consideran como nuevas enfermedades son el burnout o el síndrome de quemarse por el trabajo, la adicción al trabajo, la dependencia del estrés, la fatiga crónica, tecnoestrés y el acoso en el trabajo o mobbing.

6 PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La prevención se basa en evitar la exposición a determinados riesgos ya conocidos y junto con la intervención, son dos herramientas muy importantes para combatirlos. Todo a su vez, se engloba dentro de la gestión de los riesgos psicosociales y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales para evitar que éstos aparezcan.

En salud pública, las estrategias de intervención para la prevención de enfermedades se plantean en tres niveles. Un nivel primario que pretende que la enfermedad no se desarrolle, un nivel secundario que actúa sobre la enfermedad una vez ya establecida para que mejore la calidad de vida del paciente, y un nivel terciario que implica la aplicación de un tratamiento. Cuando hablamos de la prevención de los factores de riesgos psicosociales, cuya principal manifestación es el estrés laboral, la prevención primaria se centra en cambiar las características sociales, y organizativas de la empresa, así como aquellas relativas al diseño del puesto de trabajo; la prevención secundaria se centraría en minimizar los efectos de las enfermedades causadas por el estrés fomentando una mejora en la calidad de vida de los trabajadores a través, por ejemplo, de la formación en esta materia, y por último, se aplicaría un tratamiento para evitar que la enfermedad avanzase rápidamente mediante la prevención terciaria (en el caso del estrés laboral, se podría hablar de la participación de un profesional que aplicase las técnicas de intervención adecuadas) [33].

¿Cómo podemos prevenir los factores de riesgos psicosociales?

La prevención de los factores de riesgos psicosociales y las estrategias de intervención se pueden plantear desde un nivel organizacional hasta un punto de vista más individual/personal, existiendo siempre la posibilidad de llevar a cabo una combinación de ambas. El tipo de intervención deberá estar acorde con los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos, que será la que nos orientará hacia estrategias a nivel de la organización o a nivel más personal. También es importante programar las intervenciones a corto, medio o largo plazo en función de los objetivos que se pretenden conseguir, ya que se ha visto que una planificación realista de la intervención es uno de los factores que garantizarán el éxito de la misma. Otros factores que van a influir en el proceso de

intervención positivamente son el hecho de garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, la participación activa de la dirección de la organización y los trabajadores, y el compromiso por parte de la dirección, de los mandos intermedios y de los propios ejecutores del proceso [34].

Una vez que ya hemos visto cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales, para prevenirlos a nivel organizacional se deberían intentar corregir las acciones que conllevan a estos riesgos, es decir, centrarnos en mejorar las características de la tarea, de la organización, del empleo y del tiempo de trabajo. A continuación definimos algunas acciones preventivas que a modo general se pueden llevar a cabo en este sentido:

- Intentar en la medida de lo posible maximizar la adecuación puesto de trabajo/persona. En algunas organizaciones, como por ejemplo las empresas públicas y en concreto el sector sanitario, en el cual la mayoría de los trabajadores son funcionarios, puede ser difícil conseguir este objetivo porque hay trabajadores que llevan años desempeñando una función en un determinado servicio o sección y no aceptan un cambio aunque este vaya enfocado a mejorar su situación laboral.
- Intentar que el ritmo de trabajo, el contenido del mismo y la responsabilidad asociada a éste estén acordes y tengan en cuenta las capacidades de los trabajadores, para que éste no sea ni excesivo ni escaso. Para llevar a cabo esta medida, lo ideal sería disponer de una plantilla adecuada en cuanto al número de personas que la componen para que el reparto de trabajo sea equitativo, ya que a veces, debido a la falta de personal, la carga de trabajo de sufren los trabajadores es excesiva.
- Determinar un sistema de promoción y desarrollo adecuados al tipo de organización y empleados.
- Organizar, planificar y programar la formación para que ésta responda a las necesidades de la empresa así como a las expectativas de los trabajadores. También se debe fomentar la formación en materia de prevención y seguridad para generar entornos laborales saludables que satisfagan a los empleados.
- Establecer sistemas de información adecuados que hagan que los empleados se impliquen con la organización para la que trabajan. Se les debe hacer partícipes no

solo de la política de la empresa, sino de sus objetivos y metas, de los resultados, de los métodos de trabajo, de las innovaciones, y por supuesto, de los riesgos y las medidas preventivas para evitarlos. De esta forma también se fomentará la participación de los empleados en las decisiones de la empresa, sobre todo en aquellas que les afecten directamente, y los trabajadores se sentirán verdaderamente como parte de la organización, lo cual aumentará su satisfacción laboral.

- Favorecer la comunicación entre todos los integrantes de la organización. El trabajo en equipo siempre favorecerá a la empresa y éste únicamente se consigue cuando existe relación entre todos los integrantes de la misma.
- Establecer sistemas de resolución de conflictos basados en el compromiso y respeto hacia los demás y utilizar la negociación como herramienta útil para conseguir el consenso entre las partes enfrentadas. Esto es necesario para conseguir un clima laboral saludable y fortalecer las relaciones interpersonales.

Sin embargo, actualmente se están desarrollando otro tipo de intervenciones en el personal sanitario que están teniendo éxito en el campo de la prevención de los riesgos psicosociales asociados a este sector, y que son estrategias individuales, centradas en los trabajadores y no en la organización. Nos referimos a técnicas de psicología positiva, técnicas de mediación de conflictos y técnicas de improvisación para afrontar las tensiones y situaciones de violencia.

La *Psicología de la Salud Ocupacional* se ocupa de la “aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, así como de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores”. Su estudio se puede abordar desde múltiples perspectivas: desde el empleado como persona (qué piensa y qué siente), el clima social del trabajo (las relaciones sociales con los compañeros y jefes, el apoyo social, el estilo de liderazgo) y el ambiente dentro y fuera de la organización (demandas, recursos laborales, desempleo) [35]. Dentro de la Psicología de la Salud Ocupacional podemos hablar de la *Psicología Positiva*, que es un enfoque de la psicología que se centra en el análisis de aquello que hace que la vida merezca ser vivida, es decir, estudia la experiencia óptima o dicho de otro modo, a las personas siendo y dando lo mejor de sí mismas. Las

investigaciones llevadas a cabo dentro del ámbito de la psicología positiva tienen como objetivo contribuir a una comprensión científica más completa y equilibrada de la especie humana, así como transmitir lecciones sobre cómo construir una vida feliz, saludable, productiva y significativa. Durante muchos años la estrategia utilizada en la prevención del trastorno mental se ha basado en los aspectos negativos del individuo, intentando eliminar dichas actitudes. Y seguramente esa ha sido la razón del fracaso en esta materia, ya que existen suficientes evidencias que nos permiten afirmar que determinadas características positivas y fortalezas humanas como el optimismo, la resiliencia, la inteligencia emocional, el humor, la felicidad/bienestar, etc., que actúan como barreras contra los trastornos mentales. El objetivo final de la psicología positiva a nivel individual es mejorar la calidad de vida del individuo y prevenir la aparición de trastornos mentales, y a nivel organizacional es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en el trabajo potenciando el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral, es decir, creando organizaciones saludables [36].

Una organización saludable es aquella que tiene empleados saludables y cuyos resultados también son saludables. Desde el punto de vista de la Psicología de la Salud Ocupacional, podemos conseguir una organización saludable centrándonos en mejorar determinadas características de la organización como pueden ser aquellas relacionadas con la promoción y mejora de la propia organización (selección de personal, formación, estabilidad de empleo), de las características de la tarea (diseño de puestos de trabajo, especificidad de roles), del ambiente laboral de la organización (canales de comunicación abiertas, los estilos de liderazgo y de aprendizaje).

Las prácticas organizacionales que se ha demostrado que están más relacionadas con las organizaciones saludables, y que por lo tanto tienen un mayor impacto positivo en la salud de los trabajadores, así como en la salud financiera de la organización, son conciliación trabajo-familia, prevención del *mobbing*, desarrollo de habilidades y de carrera profesional, salud psicosocial, equidad, comunicación e información organizacional y responsabilidad empresarial [37]. Además se ha visto que son un buen método para incrementar el *engagement* con el trabajo, definido como un estado mental positivo, de plenitud,

relacionado con el trabajo y que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción [38], [39], [40].

Para llevar a cabo estas prácticas organizacionales existen diferentes estrategias de optimización que pueden ir orientadas tanto a los empleados, para generar empleados “positivos”, como al diseño de los puestos de trabajo y de la organización de la trabajo. A este nivel es importante la formación, ya que a partir de ella podemos mejorar el nivel de autoeficacia, de competencias mentales y emocionales, de resiliencia, de optimismo, etc., de los empleados, de mayor control y autonomía en los puestos de trabajo, e incluso de la especificidad de roles, de la comunicación y de la organización general a nivel de los directivos. Entre estas estrategias podemos mencionar [41], [42], [43]:

- Autodiagnóstico: para trabajar en las características positivas del empleado es necesario conocer cuál es la base desde la cual partimos, es decir, qué nivel de características positivas posee el trabajador. Para esto, se pueden utilizar diferentes cuestionarios, como por ejemplo, el cuestionario de evaluación RED (recursos, emociones, demandas).
- Entrenamiento en autoeficacia: este punto se puede conseguir de diferentes formas como pueden ser mejorando la formación y aprendizaje del empleado con talleres prácticos en los que se generen experiencias de éxito, se sugieran buenos modelos de conducta, enfrentándolos a experiencias emocionales positivas, persuadiéndoles verbalmente de que son capaces de realizar su trabajo. La creencia de eficacia tiene un efecto motivador y favorecen el *engagement* con la tarea que se está realizando [44], [45].
- Entrenamiento en habilidades profesionales y sociales/emocionales: En este caso lo más aconsejable es la realización de talleres en los cuales fomentemos el desarrollo de este tipo de habilidades.
- Grupos de mejora: crear grupos de trabajo en los que los empleados puedan intercambiar experiencias e información, y de esta manera se apoyen emocionalmente y compartan situaciones del día a día laboral.

- *Coaching y consulting*: con el *coaching* el empleado aprende a resolver problemas en múltiples contextos, mientras que con el *consulting* aprende a resolver problemas en situaciones específicas. El *coaching* es un proceso de exploración y trabajo por parte de una persona o un grupo de personas, que con la ayuda de un coach, aprenden a gestionar el problema y lograr los objetivos deseados. Por ejemplo, si un empleado está a disgusto con su situación y quiere que ésta cambie, tiene que darse cuenta de los errores que ha podido cometer, de los recursos de los que dispone y de cómo debe actuar ante la situación en la que se encuentra para modificarla. Este proceso se puede llevar a cabo a través de un *coach*, que a partir de determinadas técnicas, puede ayudar al empleado a que logre su máximo rendimiento.
- Asesoramiento: se trata de estimular e incrementar competencias positivas en los empleados. En este apartado podemos mencionar la escenoterapia, es decir, la escenificación vivencial de diferentes situaciones, como pueden ser las situaciones estresantes generadas por la violencia ocupacional en el sector sanitario. Se ha visto que es una herramienta útil para el aprendizaje de la gestión de las propias emociones y que incrementa el grado percibido de la propia capacidad de manejo de la comunicación, del trabajo en equipo y del estrés profesional en este tipo de situaciones [46].
- Programas de acogida a nuevos empleados: entrevistas, charlas, reuniones, visitas dirigidas, cursos de formación, para contactar desde el primer momento con los nuevos empleados y facilitar el proceso de adaptación.
- Desarrollo directivo: estrategias dirigidas a trabajadores con función de mando para mejorar determinadas actitudes como puede ser el liderazgo transformacional, la información, la comunicación, etc.

A continuación, enumeraremos y desarrollaremos brevemente los principales riesgos psicosociales a los que se enfrenta el personal sanitario en general y que son compartidos

por el personal de laboratorio y que creemos que tienen el suficiente interés para integrar el Plan de Formación dirigido a estos profesionales.

7 PLAN DE FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL SANITARIO

7.1 INTRODUCCIÓN

Como otros sectores laborales, el sector sanitario se ve afectado por los cambios que se están produciendo actualmente es los sistemas de trabajo y a los cuales se ha tenido que adaptar para cubrir las necesidades del sector.

Estos cambios hacen referencia tanto a la organización del trabajo (horarios, turnos, carga de tareas, equipos multidisciplinares, mayores exigencias cuantitativas y cualitativas en cuanto a la realización de la tarea) como al tipo de trabajo realizado (contacto con los pacientes, vivencia de situaciones dolorosas, asunción de que a veces es imposible ayudar a las personas).

Para poder hacer frente a estas situaciones sin que la salud mental se vea afectada, es necesario recurrir a técnicas o estrategias de prevención de riesgos laborales. Una de ellas, dentro de la prevención secundaria, es la formación.

La formación en el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales es necesaria para que el personal sanitario sea consciente de a qué tipo de riesgos está sometido, reconocerlos y de esta forma poder prevenir los efectos negativos de los mismos.

7.2 OBJETIVOS

El plan de formación en prevención de riesgos laborales tiene como objetivos:

- Acercar a los profesionales sanitarios a los conceptos de riesgos psicosociales, organización saludable y prácticas organizacionales saludables.
- Introducir el concepto de Psicología Positiva como herramienta para prevenir los riesgos psicosociales.
- Realizar un autodiagnóstico para conocer la base de los participantes en cuanto a actitudes positivas.
- Realizar diferentes talleres dirigidos a los trabajadores y a las diferentes escalas de mando como estrategias de optimización de las características tanto de los

trabajadores como de la organización en su conjunto, y por tanto, crear “empleados positivos” y “organizaciones saludables”.

7.3 ESTRUCTURA DEL PLAN

El plan se divide en dos partes. La primera de ellas sería más teórica y estaría dirigida a explicar los conceptos de riesgos psicosociales, organización saludable y prácticas organizacionales saludables. A continuación, la segunda parte sería más práctica y en ella se trataría de trabajar las diferentes estrategias que nos permiten fortalecer a los trabajadores en relación a los factores psicosociales.

7.3.1 Tema 1: FACTORES PSICOSOCIALES, RIESGOS PSICOSOCIALES Y PSICOLOGÍA POSITIVA

DENOMINACIÓN	RIESGOS PSICOSOCIALES, ORGANIZACIÓN SALUDABLE Y PSICOLOGÍA POSITIVA
OBJETIVOS	Introducir a los trabajadores en los conceptos de riesgos psicosociales, organizaciones saludables y psicología positiva dentro del ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales
NÚMERO DE EDICIONES	Se valorará en función del número de personas interesadas o inscritas a curso
NÚMERO DE PARTICIPANTES POR EDICIÓN	20
DESTINATARIOS	Personal sanitario de todas las categorías (médicos, enfermeras, técnicos, auxiliares y celadores)
HORAS LECTIVAS	3
CONTENIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y la Psicosociología 2. Riesgos Psicosociales 3. Organizaciones saludables y prácticas organizacionales saludables 4. ¿Qué es la Psicología Positiva? 5. ¿Qué estrategias, dentro de la Psicología Positiva, podemos aplicar para crear “empleados positivos”?
PROFESORADO	Personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
MODALIDAD	Presencial
RÉGIMEN	Cerrado
EVALUACIÓN	Examen tipo test

7.3.2 Tema 2: AUTODIAGNÓSTICO

DENOMINACIÓN	AUTODIAGNÓSTICO
OBJETIVOS	Uso del cuestionario RED-WONT para conocer cuál es la situación de los trabajadores respecto a los factores psicosociales de riesgo
NÚMERO DE EDICIONES	Se valorará en función del número de personas interesadas o inscritas al curso
NÚMERO DE PARTICIPANTES POR EDICIÓN	20
DESTINATARIOS	Personal sanitario de todas las categorías (médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos de laboratorio)
HORAS LECTIVAS	3
CONTENIDO	Realizar el cuestionario RED-WONT a través de la herramienta <i>on line</i> del equipo Wont-Uji en la página web: www.wont.uji.es/consultoria/nuestra-herramienta-red
PROFESORADO	Personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
MODALIDAD	Presencial
RÉGIMEN	Cerrado
EVALUACIÓN	Examen tipo test

AUTODIAGNÓSTICO

La importancia de esta primera sesión de formación radica en la necesidad de conocer cuál es la situación en la que se encuentran los trabajadores respecto a los riesgos psicosociales.

Para realizar el autodiagnóstico hay varias herramientas disponibles:

- Cuestionario RED-WONT de la Universitat Jaume I.
- INERMAP del Instituto de Ergonomía de Mapfre.
- Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES de MC-Mutual y Universitat de Barcelona (MC-UB).
- CoPsoQ ISTAS-21 de CC.OO.; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat Pompeu Fabra y Generalitat de Catalunya.
- Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universitat de València.
- Metodología “Prevenlab-Psicosocial” de la Universitat de València.
- DECORE: Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral de la Universidad Complutense de Madrid.

En este trabajo vamos a comentar brevemente el cuestionario RED-WONT® de la Universitat Jaume I (Castellón de la Plana), desarrollado por el equipo de trabajo Wont-Uji, el cual aporta suficiente evidencia de la validez y fiabilidad del cuestionario.

Este cuestionario está dirigido a la evaluación de personas y entidades tomando como base la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Se trata de un cuestionario práctico, flexible, modular y adaptado a las normas legales, que se centra únicamente en aquellos factores que tienen un carácter situacional, dejando de lado aquellos otros que no

pueden ser modificados por la prevención, como la personalidad o el temperamento de los individuos. No sólo evalúa los riesgos psicosociales sino también sus consecuencias psicológicas y organizacionales.

Las medidas que aporta este cuestionario se pueden dividir en riesgos psicosociales y consecuencias de estos riesgos. En el primer grupo se encuentran las medidas de demandas laborales (sobrecarga cuantitativa y mental de trabajo, ambigüedad y conflicto de rol, rutina, *mobbing*), recursos laborales (autonomía, *feedback*, calidad y formación organizacional), recursos sociales (apoyo social, liderazgo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo) y recursos personales (autoeficacia, competencias mentales, emocionales y profesionales). Dentro del segundo grupo encontramos medidas referidas a las consecuencias de los daños psicosociales (síntomas sicosomáticos, aburrimiento, cinismo, fatiga, ansiedad, adicción al trabajo), de los daños organizacionales (falta de compromiso organizacional, intención de abandono, absentismo, ineficacia profesional) y del bienestar psicológico (satisfacción laboral, relajación, absorción, interés intrínseco, placer, reto laboral, motivación laboral o *engagement*, experiencias óptimas o *flow*).

La principal ventaja de este cuestionario es que se ajusta a la entidad que evalúa, garantizando por tanto un ajuste absoluto entre las exigencias de la entidad y el sistema de medida. Entre los inconvenientes podemos mencionar que suele ser un proceso de evaluación largo que requiere de entrevistas previas. Sin embargo, en la web del equipo Wont-Uji (<http://www.wont.uji.es/consultoria/nuestra-herramienta-red>) podemos encontrar una herramienta online que nos permite realizar una evaluación menos extensa (ya que en este trabajo no estamos hablando de “Evaluación de Riesgos Psicosociales”, sino que nos centramos en la formación dirigida a la prevención de los riesgos psicosociales, y lo que nos interesa es conocer un poco la situación de la población a la que vamos a dirigir la formación).

7.3.3 TEMA 3: TALLER DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES Y PROFESIONALES

DENOMINACIÓN	TALLER DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES Y PROFESIONALES
OBJETIVOS	Dotar a los participantes de ciertas habilidades para que aprendan a valorar las demandas sociales y puedan responder ante ellas
NÚMERO DE EDICIONES	Se valorará en función del número de personas interesadas o inscritas a curso
NÚMERO DE PARTICIPANTES POR EDICIÓN	20
DESTINATARIOS	Mandos intermedios y mandos superiores
HORAS LECTIVAS	3
CONTENIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cómo comunicarnos 2. Saber escuchar 3. Expresión de ideas, sentimientos, preocupaciones 4. Realización de críticas positivas y negativas, pedir disculpas 5. Toda la sesión se llevaría a cabo de forma práctica una vez proporcionada la información de cómo superar estas situaciones correctamente
PROFESORADO	Personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
MODALIDAD	Presencial
RÉGIMEN	Cerrado
EVALUACIÓN	Examen tipo test

TALLER DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES Y PROFESIONALES

El objetivo principal de esta sesión es dotar a los participantes de una serie de habilidades que les permitirán, mediante el entrenamiento y la exposición a diversas situaciones prácticas, valorar correctamente las demandas sociales y poder enfrentarse o responder a ellas. Las habilidades sociales nos van a permitir establecer mejores relaciones con los compañeros de trabajo, así como con pacientes y acompañantes. Cuando hablamos de mejorar las habilidades sociales no sólo nos referimos a la forma verbal de relacionarnos con otras personas, sino también a otras formas de relación en las que no utilizamos las palabras, como las miradas, la postura, la sonrisa, el contacto, los gestos, etc.

Es necesario entrenar estas habilidades para lograr una mejor comunicación y por lo tanto obtener un mayor rendimiento de las relaciones sociales.

Entre los beneficios que este taller reportará a los participantes podemos mencionar:

- Un aumento del interés por las relaciones sociales.
- Aprenderán a percibir las interacciones sociales como experiencias gratificantes.
- Disminuirá la ansiedad que sienten ante este tipo de interacciones.
- Aprenderán a desarrollar una buena comunicación y eficiente, de manera que serán capaces de expresar sus quejas, sus dudas, sus preocupaciones, de forma correcta.
- Aumentará la autoeficacia de los participantes, lo cual mejorará también su autoestima.
- Se prevendrán encuentros desagradables y de esta forma obtendrán respuestas más positivas de los demás.

Entre las habilidades que podemos trabajar tenemos:

- La forma de comunicarnos: volumen de voz, el tono, la fluidez verbal, la velocidad con la que hablamos, la claridad con la que expresamos las cosas, el vocabulario que utilizamos.
- Saber escuchar, estilos de respuesta (agresiva, pasiva, amable).
- Elementos posturales cuando nos relacionamos con otras personas.
- Ser capaces de seguir instrucciones.
- Conocer los propios sentimientos. Practicar la empatía.
- Expresar ideas, sentimientos, quejas, preocupaciones, etc. Sugerir cambios cuando creemos que las cosas no se están haciendo correctamente o que pueden mejorar.
- Ser capaces o aprender a realizar críticas y aceptarlas. Igualmente, ser capaces de elogiar a otros compañeros cuando se lo merecen.
- Pedir permiso. Pedir disculpas.
- Saber pedir ayuda en las situaciones en las que la necesitamos y no sentirnos mal por ello. Aprender a tomar decisiones en momentos críticos.

7.3.4 TEMA 4: TALLER DE ENTRENAMIENTO EN AUTOEFICACIA

DENOMINACIÓN	TALLER DE ENTRENAMIENTO EN AUTOEFICACIA
OBJETIVOS	Entrenar a los participantes para que mejoren en autoeficacia y de esa forma general buena salud y bienestar laboral
NÚMERO DE EDICIONES	Se valorará en función del número de personas interesadas o inscritas al curso
NÚMERO DE PARTICIPANTES POR EDICIÓN	20
DESTINATARIOS	Personal sanitario de todas las categorías (médicos, enfermeras, técnicos, auxiliares y celadores)
HORAS LECTIVAS	3
CONTENIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer a los participantes que hagan un repaso de su vida personal y laboral mencionando sus éxitos y de aquellos de los que se sienten orgullosos. 2. Exposición en grupo de situaciones en las que creen que han hecho un buen trabajo. 3. Exponer diferentes situaciones para que debatan sobre cómo se debería actuar en cada una de ellas. 4. Exposición sobre el estrés al que ellos creen que están sometidos en el trabajo y enseñar métodos de relajación y de afrontamiento.
PROFESORADO	Personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
MODALIDAD	Presencial
RÉGIMEN	Cerrado
EVALUACIÓN	Examen tipo test

TALLER DE ENTRENAMIENTO EN AUTOEFICACIA

La capacitación para promover los sentimientos de eficacia es importante para promover los sentimientos de bienestar y la salud personal. Además, “el creer que podemos”, o los sentimientos de eficacia, influyen en los comportamientos de los empleados/equipos, en el pensamiento, la motivación, los sentimientos, y en última instancia, con el *engagement* laboral y los resultados positivos [47], [48].

Los programas de formación de autoeficacia deben centrarse en cuatro estrategias, que son:

- Proporcionar a los participantes experiencia de éxito
- Sugerir buenos modelos de conducta ante determinadas situaciones
- Reducir el miedo al fracaso, ya sea individual o colectivo. Es decir, entrenar para gestionar los estados emocionales.
- Persuasión verbal con aquellos empleados que tienen capacidades necesarias para tener éxito, pero ellos no lo ven.

Entre las actividades que podemos trabajar en este taller para mejorar la autoeficacia de los participantes:

- Entrenarlos para que ganen confianza, lo que les permitirá alcanzar metas exitosamente (debemos hacer que los participantes identifiquen los logros que han alcanzado a lo largo de su vida, y que se sientan orgullosos de ellos, de esta forma aumentará su autoestima)
- Entrenarlos para que sepan responder ante determinadas situaciones (se pueden compartir experiencias de los propios compañeros para que aprendan de las resoluciones que han llevado a cabo. También se pueden plantear situaciones imaginarias relacionadas con el día a día en el hospital y plantear debates sobre cómo se enfrentarían a ellas. De esta forma aumentaríamos su seguridad y confianza)

Prevención de los Factores Psicosociales de Riesgo en el Sector Sanitario

- Que aprendan a reconocer cuáles son las presiones a las que están sometidos laboralmente y cómo pueden actuar para disminuirlas. Mostrarles técnicas de relajación para que puedan dominar las situaciones de estrés o nerviosismo. Así mismo, enseñarles técnicas de autocontrol que les ayuden a dominar sus propias emociones antes diversas situaciones.
- Hacerles ver verbalmente, es decir, convencerlos, de que son capaces de realizar su trabajo correctamente. Que tienen la formación necesaria para enfrentarse a sus tareas y que no están solos en el desarrollo de las mismas, ya que siempre pueden contar con la ayuda de los compañeros. Utilizar el refuerzo social, las críticas positivas, los halagos.

7.3.5 TEMA 5: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

DENOMINACIÓN	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
OBJETIVOS	Enseñar a los participantes las características que definen a un líder transformacional para que puedan aplicarlas a su práctica diaria
NÚMERO DE EDICIONES	Se valorará en función del número de personas interesadas o inscritas a curso
NÚMERO DE PARTICIPANTES POR EDICIÓN	20
DESTINATARIOS	Mandos intermedios y mandos superiores
HORAS LECTIVAS	3
CONTENIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principales características de un líder transformacional 2. Cambios de conducta respecto a la plantilla de trabajo 3. Técnicas de mediación de conflictos 4. Aplicación de los conocimientos adquiridos mediante ejercicios prácticos, <i>role playing</i>, etc.
PROFESORADO	Personal sanitario del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
MODALIDAD	Presencial
RÉGIMEN	Cerrado
EVALUACIÓN	Examen tipo test

Un líder transformacional es carismático, inspirador, motiva a los empleados, toma posiciones claras, es comunicativo, fomenta la creatividad, es optimista, etc. Todas estas características tienen un impacto positivo en la formación y aprendizaje de los colaboradores, en su capacidad para desarrollar las actividades diarias y finalmente en la calidad del servicio que ofrecen. Es decir, los líderes transformacionales ayudan a generar *engagement* laboral y favorecen la salud y el bienestar de sus trabajadores. También es interesante mencionar aquí las técnicas de mediación de conflictos, ya que un entrenamiento a este nivel por parte de los directivos favorece la creación de un ambiente laboral saludable y relajado [49], [50].

Las características que definen a un líder transformacional son:

- Integridad personal. Un líder tiene que generar confianza en su equipo, y para ello, éste tiene que ver reflejado en él las características de honestidad, compromiso, competencia. En definitiva, un buen líder tiene que ser creíble.
- Visión. Tiene que ser visionario, adelantarse a los cambios y aceptarlos con valentía y entusiasmo.
- Debe ser capaz de implicar a todos en el equipo, de mantener la moral alta en situaciones complicadas, de animar y entusiasmar al equipo con el trabajo realizado. También debe ser capaz de que el equipo realmente trabaje en equipo.
- Debe ser un buen gestor para de esta forma poder gestionar a su equipo utilizando los recursos disponibles. Se debe comprometer con la dirección del equipo.
- Debe ser capaz de desarrollar habilidades sociales que le permitan la interacción con su equipo, que lo presenten como una persona cercana, con la que se pueden compartir preocupaciones, dudas, experiencias, sin que por ello deje de ser respetado.
- Debe tener sentido del humor y capacidad para crear un buen ambiente de trabajo. De esta forma aumentará la satisfacción laboral, el entusiasmo, la productividad.

- Debe saber reconocer y valorar el trabajo hecho por cada uno de los integrantes de su equipo. Hacer tanto críticas positivas como negativas cuando sea el caso. El reconocimiento individual está relacionado con la motivación y la satisfacción laboral, y esto a su vez, con los resultados.
- Por último, debe ser creativo, abierto al cambio, flexible. Debe favorecer la adaptación de su equipo ante las diversas situaciones que se puedan presentar. Debe transmitir seguridad y tranquilidad ante estas situaciones, de modo que el equipo acabará sintiéndose igual.

A este nivel podemos introducir las técnicas de mediación de conflictos, ya que tanto los mandos intermedios como los mandos superiores deberían tener una formación relativa a estas técnicas para intervenir en los posibles conflictos que puedan surgir en la organización. La mediación es un proceso en el cual las dos partes enfrentadas recurren a una persona, imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo. Se trata de solucionar un conflicto sin tener en cuenta lo que dice la Ley al respecto y en el que la solución es acordada por las dos partes interesadas. Entre las características que la definen podemos resaltar que se trata de un proceso cooperativo, ya que ambas partes obtienen beneficio, se basa en el compromiso y colaboración de ambas para dialogar y solucionar un problema, y por último, mencionar la comunicación, herramienta imprescindible en el proceso de mediación, ya que el origen de la mayoría de los conflictos se encuentra en una mala comunicación. La mala comunicación no tiene por qué ser únicamente entre dos personas, sino que también puede surgir un conflicto entre la organización y un trabajador/es, situaciones ambas que podemos encontrar en el sector sanitario, objetivo de nuestro trabajo.

El sector sanitario no se caracteriza principalmente por ser un lugar conflictivo, pero sí hay situaciones en las cuales, bien los pacientes, o bien los acompañantes, que normalmente están sometidos a situaciones angustiosas y estrés, pueden sentirse incomprendidos, inseguros, confusos, etc. En este caso no hablaríamos de la mediación en el sentido tradicional de dos personas enfrentadas y un mediador para solucionar el conflicto, sino que nos referimos más bien a crear lugares donde se relajen las tensiones y las fricciones,

donde se fomenten las actuaciones no conflictivas basadas en la comunicación y en la comprensión de la situación que se está viviendo, y que estos lugares ejerzan de “mediadores” en estas situaciones. Es decir, fomentar una cultura que favorezca el entendimiento [51], [52], [53].

8 CONCLUSIONES

Con el presente trabajo se ha pretendido realizar un Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales asociado a los Factores Psicosociales de Riesgo presentes en el sector sanitario.

Las principales conclusiones a las que se ha llegado son:

- Teniendo en cuenta los principales factores psicosociales que afectan al sector sanitario en opinión de los propios trabajadores según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, es previsible un impacto positivo de la formación en este sentido. Con el plan de formación se minimizan los efectos que los Factores Psicosociales de Riesgo tienen en el estrés generado a causa del trabajo, proporcionando la información suficiente para que los participantes sean capaces de reconocer las situaciones de estrés y las herramientas necesarias para combatirlo.
- Con el plan de formación conseguimos introducir a los participantes en los conceptos de Factores Psicosociales de Riesgo y Psicología Positiva, lo que les permitirá afrontar la prevención de riesgos psicosociales y el estrés laboral desde otra perspectiva diferente a la tradicional, con los efectos beneficiosos que la evidencia científica asocia a estas innovadoras técnicas de prevención.
- El Plan de Formación orientado a la prevención de los Factores Psicosociales de Riesgo contribuye a generar una cultura preventiva en la empresa, involucrando en ella no sólo a los trabajadores, sino también a los mandos superiores. De esta forma conseguimos crear ambientes saludables laborales y por lo tanto, organizaciones saludables, participando en la iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social en cuanto a la Promoción de la Salud en el Trabajo.

9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
2. DIRECTIVA 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (Directiva Marco)
3. CONVENIO 155 de la OIT, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo. Adoptado el 22 de junio de 1981
4. Servicio de Prevención y Salud Laboral de la Diputación Provincial de Cádiz. Manual de Prevención de Riesgos Laborales en el Sector Sanitario. Cádiz: 2013.
5. Junta de Andalucía. Guía de buenas prácticas sobre formación e información de los trabajadores y las trabajadoras en Prevención de Riesgos Laborales. Sevilla: Junta de Andalucía.; 2013.
6. Alfonso Mellado, C.L.; Salcedo Beltrán, C; Rosat Aced,I. Prevención de Riesgos Laborales. Instrumentos de aplicación. Eª ed. Valencia: Tirant lo Blanch; 2012.
7. Cobos Sanchiz, D. Evidencias científicas bibliográficas sobre formación de trabajadores en Prevención de Riesgos Laborales. Sevilla: INSHT; 2010.
8. Serrano Ruíz-Calderón, A; Hernández Olmos, M.A. Manual de Seguridad y Salud en Laboratorios. Madrid: Fremap. 2003.
9. García González,G. La obligación de la formación preventiva. Barcelona: Adade. 2009.
10. Alfonso Mellado, C.L.; Salcedo Beltrán, C; Rosat Aced,I. Prevención de Riesgos Laborales. Instrumentos de aplicación. Eª ed. Valencia: Tirant lo Blanch; 2012.
11. Fernández-Salineró Miguel, C. El diseño de un plan de formación como estrategia de desarrollo empresarial. Revista Complutense de Educación. 1999; 10 (1): 181-242.
12. Cepyme. Gestión de la información y la formación a los trabajadores de las Pymes en prevención de riesgos laborales. Aragón: Cepyme.
13. Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME. Madrid: INSHT; 2002.
14. Umivale. Código de buenas prácticas preventivas en el sector sanitario. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. 2015.

15. Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo. BOE nº 124 24/05/1997
16. Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario.
17. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Guía de bioseguridad para los profesionales sanitarios. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2015.
18. Cano Galán, Y. La formación en Prevención de Riesgos Laborales: su configuración como deber de los trabajadores. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2004; (53): 203-218.
19. Quirós Priego, J.J. Manual de buenas prácticas de laboratorio. Sevilla: CSIC. 2007.
20. Alfonso Mellado, C.L.; Salcedo Beltrán, C; Rosat Aced,I. Prevención de Riesgos Laborales. Instrumentos de aplicación. Eª ed. Valencia: Tirant lo Blanch; 2012.
21. Nogareda Cuixart, S. NTP 1029. Ergonomía en el laboratorio. INSHT; 2014.
22. Moreno Jiménez, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Segur Trab. 2011; 59 Suplemento 1: 19.
23. Gil-Monte, P.R. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2012; 29(2): 237-41.
24. Moreno Jiménez, B; Báez león, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INSHT; 2010.
25. Almodóvar,A; Pinilla,J; Galiana,L; Hervás,P. Exposición a riesgos en el trabajo. Principales resultados de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VII ENCT). Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2011.
26. Moreno Jiménez, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Segur Trab. 2011; 59 Suplemento 1: 19.
27. Moreno Jiménez, B; Báez león, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INSHT; 2010.
28. Peiró, J.M. El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Univ. Psychol. Bogotá. 2004; 3(2): 179-186.

29. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo [Internet]. <http://osha.europa.eu>
30. Luceño Moreno, L; Martín García, J; Rubio Valdehita, S; Jaén Díaz, M. Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales. *EduPsykhé*. 2008; 7(2):111-129.
31. Moreno Jiménez, B; Báez león, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INSHT; 2010.
32. Mutua Navarra. Estrés, salud y competitividad. Mutua Navarra. 2010.
33. Gil-Monte, P.R. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública*. 2012; 29(2): 237-41.
34. Landsbergis, P. ¿Qué se debe hacer para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo? *Arch Prev Riesgos Labor*. 2008; 11(1): 36-44.
35. Salanova,M; Soler,C. Hacia una prevención positiva de los riesgos psicosociales. *Revista monográfica de Prevención de Riesgos Laborales*. 2015. 24-30.
36. Salanova, M. Llorens, S. Presente y futuro de la intervención profesional en factores psicosociales. *Intervención Profesional indd*. 2009; 20 (59): 20-23.
37. Park, N; Peterson, C; Sun, J.K; La psicología positiva: investigación y aplicaciones. *Terapia psicológica*. 2013; 31(1):11-19.
38. Salanova,M; Soler,C. Hacia una prevención positiva de los riesgos psicosociales. *Revista monográfica de Prevención de Riesgos Laborales*. 2015. 24-30.
39. Acosta,H; Torrente,P; Llorens,S; Salanova,M. Prácticas organizacionales saludables: un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement en el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*. 2013; 2 (1): 107-120.
40. Acosta,H; Salanova,M; Llorens,S. ¿Cómo predicen las prácticas organizacionales en engagement en el trabajo en equipo?: El rol de la confianza emocional. *Ciencia y Trabajo*. 2011. 13 (41): 125-134.
41. Empatía y calidad de servicio: el papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*. 2014. 1 (1): 7-17.

42. Llorens,S; Salanova,M; Martínez,I. Psicología de la salud ocupacional positiva: concepto y metodología para su evaluación. Equipo WONT Prevenció Psicosocial. Universitat Jaume I de Castellón.
43. Salanova,M; Martínez,I; Llorens,S. Psicología organizacional positiva. En: Francisco José Palací Descals. Psicología de la Organización. Madrid: Pearson; 2005. 349-376.
44. Salanova,M; Llorens,S; Torrente,P; Acosta,H. Intervenciones positivas para organizaciones saludables y resilientes. En: Francisco José Palací Descals y Miguel Bernabé Castaño. Consultoría organizacional. Madrid: Ed. Sanz y Torres; 2013. 135-166.
45. Salanova,M; Grau,R.M; Martínez,I: Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicotherma*. 2005; 17 (3): 390-395.
46. Salanova,M; Llorens,S; Vera, M. Cuando creer es poder: el papel de la autoeficacia en la mejora de la salud ocupacional. *Gestión práctica de riesgos laborales*. 2009; (62): 12-16.
47. Hermoso Lloret, D; Cervantes Ortega,G; Blanch, J.M; Ochoa Pacheco,P. Escenoterapia para la prevención de la violencia ocupacional. *Arch. Prev. Riesgos Labor*. 2012; 15 (2): 79-85.
48. Salanova, M; Llorens,S; Torrente,P; Acosta,H. Intervenciones positivas para organizaciones saludables y resilientes. En: Francisco José Palací Descals y Miguel Bernabé Castaño. Consultoría organizacional. Madrid: Ed. Sanz y Torres; 2013. 135-166.
49. Salanova,M; Llorens,S; Vera, M. Cuando creer es poder: el papel de la autoeficacia en la mejora de la salud ocupacional. *Gestión práctica de riesgos laborales*. 2009; (62): 12-16.
50. Cruz-Ortíz,V; Salanova,M; Martínez, I. Liderazgo transformacional: Investigación actual y retos futuros. *Universidad y Empresa*. 2013; (25): 13-32.
51. Cruz Ortíz,V; Salanova,M. Percepciones compartidas: cuando 1 y 2 son más de 3. *Forum de Recerca* nº 16.
52. Morelli, M; De Luise, D. Un enfoque interdisciplinar a la cultura de la mediación. in *Actas del Congreso Investigación y Práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos: desafíos y alianzas*. Universidad de Alcalá: Alcalá, 328-337.

53. De Armas Hernández, M. La mediación en la resolución de conflicto. 2003; 32: 125-135.

Medicina

