



Máster en Prevención de Riesgos Laborales

Trabajo de Fin de Máster

**MODELO DE INTERVENCIÓN FRENTE AL ESTRÉS LABORAL
EN EL ÁMBITO SANITARIO EN TIEMPOS DE COVID19**

Tutor: Felipe Navarro Cremades

Autor: María Dolores Santacruz Prieto

Junio 2022



INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D. Felipe Navarro Cremades, Tutor del Trabajo Fin de Máster, titulado 'Modelo de intervención frente al estrés laboral en el ámbito sanitario en tiempos de covid19' y realizado por la estudiante D^a María Dolores Santacruz Prieto,

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 07/06/2022

Fdo.: Felipe Navarro Cremades,
Tutor TFM



Resumen

La razón del presente estudio es realizar un modelo de intervención frente al estrés laboral en el ámbito sanitario en la pandemia originada por el virus COVID-19. Para fundamentar el modelo se ha realizado una búsqueda bibliográfica exhaustiva de la literatura científica acerca del estrés laboral en el ámbito sanitario y de cómo el COVID-19 ha influido en el estrés de los trabajadores. El modelo no es solo una intervención en la situación actual de pandemia, sino que pretende sentar las bases de un modelo de intervención que transversalmente sirva de ayuda para combatir la introducción de un nuevo estresor en el colectivo sanitario. Los destinatarios de este proyecto de intervención serán los celadores del hospital SAU de Murcia, pero las bases del modelo teórico y su posible ámbito de aplicación se extienden a todo el colectivo sanitario. Para la evaluación del estrés laboral se utilizará el cuestionario FPSICO en su versión 4.0. Los resultados esperados de este proyecto son la reducción del estrés laboral en sus participantes y como consecuencia la mejora de su calidad de vida y su salud psicológica.

Palabras clave: estrés intervención sanitario psicosocial covid-19

Abstract

The purpose of this study is to develop a model for intervention against work-related stress in the health care setting during the pandemic caused by the COVID-19 virus. In order to base the model, an exhaustive bibliographic search of the scientific literature on work stress in the health care setting and how COVID-19 has influenced workers' stress has been carried out. The model is not only an intervention in the current pandemic situation, but aims to lay the foundations of an intervention model that transversely helps to combat the introduction of a new stressor in the healthcare community. The addressees of this intervention project will be the orderlies of the SAU hospital in Murcia, but the bases of the theoretical model and its possible scope of application are extended to the entire healthcare community. The FPSICO questionnaire in its version 4.0 will be used for the evaluation of work stress. The expected results of this project are the reduction of work stress in its participants and as a consequence the improvement of their quality of life and psychological health.

Key words: stress psicosocial health intervention covid-19

Índice

1. Introducción	4
1.1. Antecedentes y definición de estrés	4
1.2. Aproximación al estrés laboral.....	4
1.3. Origen del estrés	6
1.4. Consecuencias del estrés laboral	8
1.5. Estrategias de afrontamiento del estrés.....	10
1.6. COVID-19 y estrés laboral.....	16
1.7. Legislación vigente.....	17
2. Justificación.....	21
3. Objetivos del proyecto	24
3.1. Objetivo general	24
3.2. Objetivos específicos.....	24
4. Método.....	25
4.1. Diseño.....	25
4.2. Destinatarios	25
4.3. Materiales e Instrumentos de evaluación.....	25
4.4. Procedimiento	26
4.5. Análisis estadístico	27
5. Instrumento de valoración de riesgos psicosociales del INSHT FPSICO 4.0... 28	28
5.1. Introducción.....	28
5.2. Resultados	31
5.3. Interpretación de los resultados.....	34
6. Desarrollo del proyecto de intervención	36
7. Resultados esperados.....	54
8. Discusión y conclusiones	56
9. Referencias	59
10. Anexos.....	65

10.1. Anexo 1: Declaración de consentimiento	65
10.2. Anexo 2: Encuesta de Satisfacción.....	66
10.3. Anexo 3: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.....	66
10.4. Anexo 4: Informe de evaluación de investigación responsable	81

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Estresores laborales en trabajadores del servicio de urgencias</i>	7
Tabla 2 <i>Resultados presuntivos de la aplicación del instrumento de valoración de riesgos psicosociales FPSICO, versión 4.0.</i>	31

Índice de figuras

Figura 1 <i>Ley de Yerkes y Dodson</i>	11
Figura 2 <i>The relationship between stress and health/performance</i>	11
Figura 3 <i>Fases de evaluación de los riesgos psicosociales</i>	22
Figura 4 <i>Gráfico de la exposición a riesgos psicosociales</i>	32

1. Introducción

1.1. Antecedentes y definición de estrés

Los orígenes del estrés se remontan a principios del siglo XX, cuando Hans Seyle, estudiante de segundo año de la carrera de Medicina en la Universidad de Praga que con el paso del tiempo se convertiría en un reconocido médico y fisiólogo, observó que todos los pacientes que trataba presentaban una serie de síntomas comunes como cansancio, pérdida de apetito, pérdida de peso, etc. y denominó a estas patologías “síndrome de estar enfermo”. Seyle (1956), definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

1.2. Aproximación al estrés laboral

La salud laboral no se preocupa solo por lo estrictamente necesario en la realización del trabajo, sino que fomenta la promoción de la salud en los planos físico, mental y social, contribuyendo a la creación de un mercado laboral de calidad (Benavides et al., 2018). Los trabajadores no están exentos de sufrir estrés, y con el paso del tiempo los investigadores notaron la influencia del trabajo como un estresor común en la vida de los trabajadores, la Comisión Europea (2000), definió el estrés en el trabajo como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento que se dan a diversos aspectos de contenido, de la organización o del entorno de trabajo. Este estado se caracteriza por niveles altos de angustia y excitación que suelen aparecer asociados a la sensación de no poder afrontar la situación.

La Organización Mundial de la Salud (2020), define el estrés laboral como un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas, y conductuales que se dan cuando los trabajadores se enfrentan a exigencias ocupacionales que no se corresponden con su nivel de conocimiento, destreza o habilidades. El estrés laboral no solo se rige por la realización del trabajo, sino que puede darse como consecuencia a la exposición de factores exógenos como la crisis de COVID-19 en la que los trabajadores se han visto afectados de numerosas formas (endeudamiento, inestabilidad laboral, cambio de horarios, cierre de negocios...). Según datos de la Tesorería General de la Seguridad

Social (TGSS, 2020), el estrés laboral fue la causa del 30% de las bajas laborales en España.

El estrés se trata de un constructo muy estudiado a lo largo de la historia, sin embargo, la mayoría de autores coinciden en la dificultad que presenta identificar y cuantificar las expresiones del estrés. En ocasiones no se encuentran manifestaciones externas, pero las personas afectadas sufren interiormente. En otras ocasiones se encuentran trabajadores que presentan expresiones afectivas y de comportamiento claramente observables y que pueden parecer hasta exageradas. Para una correcta comprensión de estas reacciones deben reconocerse tres etapas decisivas en el desarrollo gradual del estrés profesional (Kalimo et al., 1988):

- La percepción de amenaza: constituye la interpretación que el sujeto realiza de una situación laboral aversiva. Esta situación puede ser interpretada de una manera más o menos objetiva y la valoración de su intensidad dependerá en gran medida de la percepción de los trabajadores. Una misma situación estresante, por ejemplo, la presencia de un superior puede ser interpretada de numerosas formas en función de cada individuo. Mientras para unos puede resultar positivo y pueden valorar la situación como un apoyo y una figura de confianza, otros trabajadores pueden realizar una lectura mucho más negativa, sintiéndose observados, controlados y perdiendo su capacidad de concentración en decremento de su satisfacción laboral y su productividad.
- Los intentos de afrontar la amenaza: hace referencia a las propias estrategias de afrontamiento que se desarrollarán más tarde.
- El fracaso en el intento de afrontar la amenaza: algunos de los factores de estrés psicosociales o que son consecuencia de las condiciones de empleo, suelen persistir con el paso del tiempo de manera continua o muy reiterada, es por esto que la manera de afrontar los estresores resulta de vital importancia en el desarrollo de la actividad laboral. Existen indicadores tempranos como la irritación, la preocupación y la tensión. Generalmente los trabajadores responden a estas situaciones con una conducta evasiva carente de sentido, ya que, si no son controlados, los estresores pueden reflejar una disminución del rendimiento y perturbar las capacidades psicológicas de los trabajadores.

1.3. Origen del estrés

En la Nota Técnica de Prevención (NTP 318) El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral (Martín & Nogareda, 1992), señala que las exigencias y características del trabajo y de su organización pueden ser factores precipitantes del estrés. De esta forma el estrés surgiría en el tipo de demandas exteriores que se producen. Entre los estresores exteriores se encuentran:

- Sobrecarga de trabajo: en ocasiones la magnitud, volumen y tiempo para realizar el trabajo está muy por encima de la propia capacidad del trabajador para realizarlo.
- Infracarga de trabajo: El volumen de trabajo sería muy inferior a las capacidades del propio trabajador, anulando su nivel de activación.
- Infratilización de habilidades: La capacidad laboral del trabajador se infravalora, las tareas que realiza están por debajo de su capacidad profesional.
- Repetitividad: Las tareas que realiza son monótonas y repetidas en cortos espacios de tiempo.
- Ritmo de trabajo: Es la máquina la que marca el propio ritmo de trabajo, concediendo al trabajador muy poca iniciativa para alterarlo.
- Ambigüedad del rol: inexistencia de información sobre las tareas y organización del propio trabajo.
- Conflicto de rol: conflictos de competencias sobre las actividades que debe realizar.
- Relaciones personales: tanto con los superiores, los subordinados o los propios compañeros de trabajo, que pueden dar origen a situaciones conflictivas.
- Inseguridad en el trabajo: desconocimiento de una relación de continuidad originada por un posible despido.
- Promoción: no se ofrecen posibilidades de promocionar, por parte de la organización a niveles jerárquicos superiores.
- Falta de participación: La consulta de los trabajadores en los temas relativos a la actividad laboral, como a su propia tarea está anulada por parte de la empresa.

- Control: Se establece un control estricto por parte de los superiores que coartan la toma de decisiones y la iniciativa por parte del individuo.
- Formación: Se encomiendan tareas al trabajador, sin haber tenido previamente una adecuada formación.
- Cambios en la organización: Suponen un gran esfuerzo por parte del trabajador y no son facilitados por la empresa.
- Responsabilidad: Desempeño de tareas peligrosas o con personas que suponen un elevado índice de responsabilidad.
- Contexto físico: En ocasiones, el propio ambiente físico del trabajo impide su propia realización, generando en algún momento un sentimiento de amenaza derivado de su peligrosidad.

Una vez presentados los estresores más comunes en el ámbito laboral, se tratarán los estresores en el ámbito sanitario, en las investigaciones de de Quirós y Labrador (2008), se administró a 76 trabajadores del servicio de urgencias (médicos, enfermeros y celadores) un cuestionario en el que debían puntuar del uno (nada) al cinco (mucho estrés), considerando en qué medida representa el estresor una fuente de tensión o irritabilidad en su trabajo actual. Los resultados encontrados fueron los siguientes (Véase Tabla 1):

Tabla 1

Estresores laborales en trabajadores del servicio de urgencias

	Media ± Desviación Típica
Las consecuencias de mis errores para el enfermo	4.08 ± 1,21
Tratar con gente agresiva	4.05 ± 0,94
Ver morir a un paciente especial	3.91 ± 1,16
Recibir un sueldo no acorde con las responsabilidades de mi trabajo	3.86 ± 1,16
Los familiares de los pacientes exigentes e inquisitivos	3.85 ± 1,00
No trabajar de acuerdo con una planificación coherente	3.71 ± 1,16
Que las decisiones y cambios que me afectan se tomen desde arriba	3.7 ± 1,18
Escasez de personal	3.65 ± 1,06
Ver sufrir a los pacientes	3.58 ± 1,04
Ganar poco dinero para disfrutar de un buen nivel de vida	3.56 ± 1,17
Falta de apoyo de los superiores	3.53 ± 1,15
Insatisfacción laboral	3.52 ± 1,23

Como se puede ver en la Tabla 1, los estresores que más impacto tienen en el ámbito sanitario son las consecuencias de los errores del trabajador para el enfermo con una media de $4.08 \pm 1,21$ y el trato con gente agresiva con una media de $4.05 \pm 0,94$. La alta puntuación de estos ítems se corresponde con la realidad del sector sanitario, ya que, por un lado, han aumentado el número de agresiones físicas y verbales a los profesionales de la salud y por otro, también ha aumentado el número de reclamaciones y demandas impuestas por mala praxis.

Estos estresores se dan en condiciones que pueden ser modificadas como las condiciones de trabajo de presión laboral y la relación con pacientes y familiares. Se puede reducir el impacto de estos estresores analizando la presión en el trabajo a la que estas sometidos por parte de los superiores y el volumen de trabajo que deben realizar en su jornada laboral, además se puede dotar a los trabajadores de formación en materia de gestión emocional y habilidades comunicativas para que sepan gestionar las situaciones difíciles y utilizar estrategias eficaces cuando se de una confrontación con un familiar y/o paciente.

Se ha demostrado que el estrés laboral no depende solo del número y la intensidad de los estresores, sino que depende también de la edad, la experiencia, el género, el trabajo a turnos y la carga de trabajo (Hamaideh & Ammouri, 2011).

1.4. Consecuencias del estrés laboral

Robles & Peralta (2010), establecieron las consecuencias derivadas del estrés y las dividieron en:

- Trastornos coronarios: generalmente vienen provocados por hipertensión y acumulación de placa en las arterias que van al corazón. Vienen asociados a dolor torácico, malestar y disnea (dificultad para respirar).
- Trastornos respiratorios: el estrés provoca que se respire más rápido de lo normal, además uno de cada tres trastornos respiratorios tiene asociado un trastorno de ansiedad. Cuando se tiene dificultad para respirar, uno se siente más ansioso y se genera un bucle de retroalimentación que hace que esta ansiedad aumente.
- Trastornos inmunológicos: el estrés disminuye el número de células B, que son aquellas que producen anticuerpos, además de la funcionalidad de las células

Natural Killer (NK), no solo afecta a la respuesta inmune, sino que también afecta a la respuesta autoinmune que se relaciona con el desarrollo y mantenimiento de alergias y procesos tumorales.

- Trastornos endocrinos y metabólicos: El estrés crónico produce un elevado consumo de calorías que genera un aumento generalizado de determinadas sustancias, como el cortisol, la glucosa y la insulina, produciendo obesidad, diabetes, y problemas cardiovasculares. Cuando existen señales nerviosas este sistema produce y libera hormonas como el cortisol y la adrenalina. Todo lo anterior, podría ocasionarnos problemas en el sistema inmunitario, digestivo, cardiovascular y reproductivo, problemas para conciliar el sueño y desarrollar una enfermedad mental, como la ansiedad o la depresión.
- Trastornos sexuales: El estrés en los hombres tiene como consecuencia la dificultad a la hora de mantener relaciones sexuales e incluso de erección, que impedirían la calidad de la relación de manera satisfactoria. Desde el punto de vista fisiológico, el estrés produce un descenso de los niveles de andrógenos y estrógenos, produciendo insuficiente erección, ausencia de secreción vaginal y eyaculación precoz, retardada, pérdida del interés sexual femenino y disminución del deseo sexual.
- Trastornos gastrointestinales: Se puede asociar el estrés a diversas patologías que se producen en el aparato digestivo como, por ejemplo, inflamación intestinal, úlceras gastroduodenales, reflujo, ardor de estómago y síndrome del colon irritable, enfermedad inflamatoria del intestino, entre otras. El estrés hace que los nervios gástricos se desequilibren, dando lugar a sensación de pesadez, náuseas, gases, ardor y dolor de estómago, liberando cortisol en exceso en la sangre, afectando a la digestión y a la absorción de alimentos, pues el exceso de cortisol aumenta la presión arterial.
- Trastornos dermatológicos: una de las dermatopatías más ocasionadas por el estrés es la psoriasis. Existe una relación directa entre la gravedad de esta enfermedad y los niveles de depresión, estrés y ansiedad. La psoriasis tiene como síntomas acné, rojeces, rocas, sequedad, aparición de escamas y pérdida de luminosidad.
- Trastornos musculares: los trastornos musculares son muy comunes en los trastornos derivados del estrés, en las fases iniciales se presenta cansancio y

rigidez muscular, pero conforme avanza el trastorno se presentan síntomas como dolor de cabeza, dolores musculares crónicos, contracturas y espasmos musculares.

- Trastornos psicopatológicos: El hipocampo, la amígdala y el córtex prefrontal medial están implicados en la regulación de la actividad del eje hipotalámico-hipofisario-adrenal (Feldman et al., 1995), este sistema regula hormonas como la adrenocorticotropa, incluidas en los trastornos relacionados con el estrés como: en las afecciones psiquiátricas (depresión, ansiedad, adicciones), en las alteraciones neuroendocrinológicas e inflamación, y en las enfermedades neurodegenerativas. Este hecho hace que el estrés tenga una gran comorbilidad asociada a otros trastornos psicopatológicos que se presentan de manera conjunta.

De todos los anteriores Bagaajav et al. (2011), señalan que los trastornos que más prevalencia tienen como consecuencia del estrés son los trastornos musculoesqueléticos, depresivos y alteraciones psicósomáticas.

El estrés laboral no solo tiene consecuencias en los trabajadores, sino que también afecta a los destinatarios de sus servicios, en nuestro caso los pacientes de hospitales, y al buen funcionamiento, los resultados y la imagen de la institución tanto para sus empleados como de cara al exterior. Laka et al. (2004), indica que el estrés laboral afecta a las empresas con el aumento del absentismo laboral, deterioro del rendimiento y la productividad de los trabajadores y aumento de quejas de usuarios y clientes con los problemas legales provocados por las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.

1.5. Estrategias de afrontamiento del estrés

Yerkes y Dodson (1908), ya introdujeron la hipótesis de que para llegar a una eficiencia óptima el estrés no debe llegar a un nivel ni muy bajo, ni demasiado alto; ya que niveles muy bajos de estrés no fomentarían el interés, la atención y la motivación y niveles demasiado altos provocarían nerviosismo e indecisión, desembocando ambos estados de estrés en un rendimiento bastante deficiente. Los investigadores se apoyaron a la ya conocida “Ley de Yerkes y Dodson” para complementar su teoría y a su característico gráfico en forma de U invertida (véase Figura 1).

Figura 1

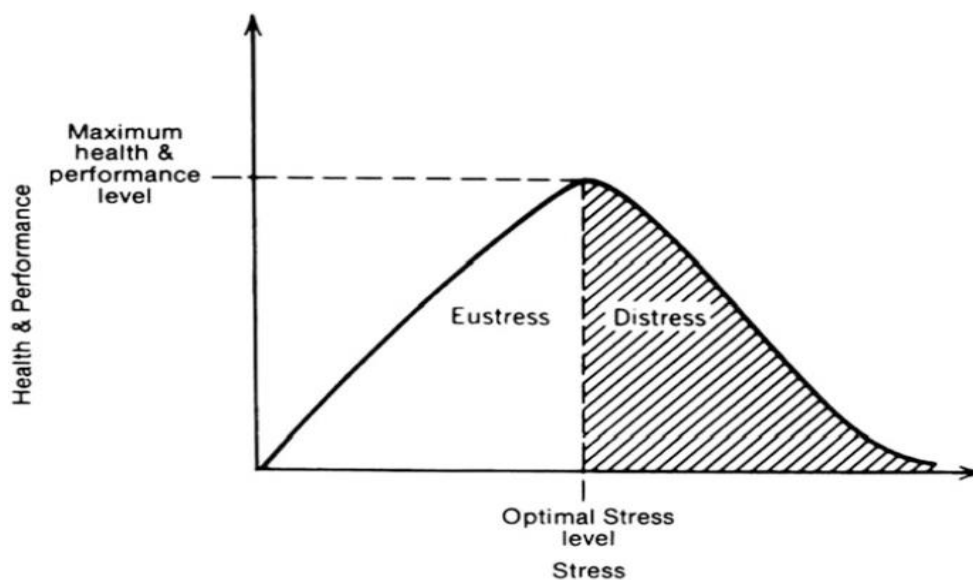
Ley de Yerkes y Dodson (1908)



Everly y Lating (2019), realizaron una revisión bibliográfica de los principios históricos del estrés para poder avanzar en la práctica clínica, en su obra presentan la Figura 2, que resulta familiar a la de Yerkes y Dodson (1908) (presentada en la Figura 1) y representa en forma de función la relación entre el nivel de estrés y el nivel de rendimiento y la salud.

Figura 2

The relationship between stress and health/performance (Everly y Lating, 2019)



Como se puede ver en el gráfico, los niveles máximos de salud y rendimiento se dan cuando el estrés presenta valores medios. Y decrecen conforme el estrés se va alejando de estos niveles.

Atalaya (2011), coincidía con Yerkes y Dodson (1908), en que los grados de estrés bajos y moderados pueden ser funcionales y provocar un mejor desempeño en las tareas, sin embargo, apuntaba que estos niveles de estrés si se mantenían constantes a lo largo del tiempo podían causar un decremento del rendimiento. A pesar de ello, elaboró una serie de estrategias para el afrontamiento del estrés ya que sus investigaciones estaban más orientadas a la salud psicosocial que a la productividad empresarial. Para ello propuso una serie de técnicas para trabajadores y organizaciones basadas en la Nota Técnica de Prevención 349: Técnicas para la prevención del estrés (Martín, 1992) que han sido creadas para paliar diversos tipos de comportamiento y que tienen un valor preventivo, facilitando la capacidad de adaptación del individuo. En ella se sugiere que la tensión que precede a la aparición del estrés podría reducirse controlando la propia activación del organismo o reduciendo los agentes que favorecen su aparición a través de técnicas divididas en generales (que potencian los recursos personales del individuo para hacer frente al estrés), cognitivas (ver las situaciones de forma diferente (percepción, desarrollo y resolución del problema)), fisiológicas (mitigar la activación fisiológica, para reducir el malestar emocional y físico) y conductuales (que pretenden dotar al individuo de una serie de herramientas que le ayuden a mitigar y afrontar el problema, favoreciendo conductas adaptativas). Las técnicas que sugieren los investigadores son:

TÉCNICAS GENERALES.

- Desarrollo de un buen estado físico. Un buen estado físico favorecerá la prevención del estrés, y se debe ejercitarlo de manera habitual. El ejercicio aumenta tanto la resistencia física como la psicológica del individuo y nos obliga a desplazar los problemas psicológicos proporcionando un descanso de la actividad mental realizada. El ejercicio físico mejora la capacidad del organismo para afrontar determinadas situaciones de estrés, aumenta la capacidad física y mejora las funciones cardiovasculares, respiratoria y metabólica.
- Dieta adecuada. La alimentación saludable constituye una buena medida para la prevención del estrés y que nos proporciona el equilibrio energético necesario para responder a las demandas exigidas.

- Apoyo social. Las relaciones con otros individuos suponen una gran ayuda de la adaptación e integración a la realidad.
- La distracción y buen humor. Se trata de una buena medida para aliviar y prevenir situaciones de ansiedad y ayuda a relativizar la importancia de los problemas que se planteen.

TÉCNICAS COGNITIVAS.

- Reorganización cognitiva. Ofrece procedimientos para reorganizar la forma en que una persona percibe una situación, esta técnica permite eliminar interpretaciones inadecuadas y sustituirlas por otras que generen actitudes y respuestas emocionales positivas.
- Modificación de efectos automáticos y de pensamientos deformados. Mediante esta técnica se intenta identificar y eliminar los pensamientos irracionales. El individuo tiene pensamientos automáticos que son propios y espontáneos, se elaboran sin reflexión, tienden a ser absolutos y dramáticos y son muy difíciles de desviar, nos conducen hacia emociones desagradables e interpretaciones negativas. A la hora de modificar estos pensamientos se solicita al individuo que lleve un registro de los acontecimientos que surgen en su vida cotidiana intentando evaluar en qué medida han sucedido. Poco a poco se irá dando cuenta de los pensamientos automáticos y les irá quitando importancia. El estrés también está originado por estos pensamientos deformados. La intervención de este tipo se logrará consiguiendo una descripción objetiva de la realidad, identificar las distorsiones y eliminarlas mediante razonamientos lógicos.
- Desensibilización automática. Esta técnica intenta controlar las reacciones de ansiedad y miedo ante situaciones amenazadoras para el individuo. Jacobson describe esta técnica de relajación progresiva. El individuo se irá enfrentando progresivamente a situaciones de alarma o ansiedad. Las situaciones estarán en orden creciente de dificultad, hasta que el individuo consiga estar relajado, y que la citada relajación, implique no desarrollar respuestas emocionales negativas.
- Inoculación del estrés. Se trata de una técnica de carácter comportamental, partiendo del aprendizaje de las técnicas de respiración y relajación intentar disminuir la tensión que produce una situación de estrés. El sujeto elabora una lista,

en la que describe las situaciones más estresantes, irá imaginando esas situaciones y relajándose, empezando por las menos estresantes, para posteriormente ir creando pensamientos para sustituir aquellos estresantes, por otros que no lo sean, en último lugar, lo realizará con pensamientos reales.

- Detención del pensamiento. Con esta técnica se pretende cambiar los pensamientos negativos, que solo nos conducirían a situaciones de ansiedad y que dificultan el problema, se trata de evitar estos pensamientos negativos y sustituirlos por otros más positivos dirigidos al control de la situación.

TÉCNICAS FISIOLÓGICAS.

- Técnicas de relajación física. Las más utilizadas son las de Jacobson y Schultz, aunque persista la situación que origina la tensión se pueden reducir los niveles de tensión psicológica a través de la relajación física. La relajación tiene consecuencias beneficiosas para la salud a nivel fisiológico, conductual y subjetivo.
- Técnicas de control de respiración. Estas técnicas facilitan al individuo la adecuada forma de respirar para que en una situación de estrés su control sea de manera automática, lo que le permite una adecuada oxigenación de los órganos corporales mejorando de esta forma su funcionamiento y produciendo un menor gasto energético.
- Técnicas de relajación mental (meditación). Esta técnica pretende que la persona sea capaz de desarrollar actividades perceptivas que le permitan centrar su atención en ellas y reducir el estrés que le producen aquellas de la vida cotidiana.
- Biofeedback. El objetivo es que el individuo controle de forma voluntaria algunas actividades y procesos de tipo biológico. Se trataría de medir algunos procesos biológicos del individuo para proporcionarle información sobre ellos y de esta manera utilizar y usar esta información para conseguir el control de esos procesos, para posteriormente adiestrar al individuo en los citados procesos para su utilización en situaciones normales.

TÉCNICAS CONDUCTUALES.

- Entrenamiento asertivo. Se trata de conseguir que el individuo actúe de forma asertiva, desarrollando una mayor capacidad para expresar sentimientos, deseos y

necesidades de manera libre, ante los demás y dirigida al logro de los objetivos del individuo respetando las opiniones de los demás, de esta forma se consigue desarrollar la autoestima y evitar las situaciones de estrés.

- Entrenamiento en habilidades sociales. Se trabajan conductas que tengan una mayor probabilidad de éxito y que nos permitirán afrontar con seguridad las situaciones sociales. Se realizará a través de prácticas de Role Playing, que sucederán mediante la observación de conductas y su posterior escenificación de situaciones reales y su ejecución en la realidad.
- Técnica de solución de problemas. Consta de las siguientes partes:
 - Descripción e identificación del problema de forma rápida, precisa y clara, incluyendo conductas para resolver el problema.
 - Buscar posibles y diversas soluciones que pueda tener el problema para intentar no utilizar las repuestas impulsivas.
 - Realizar un análisis de las distintas alternativas. Para identificar cual es la mejor, para el problema que se quiere solucionar.
 - Elegir los pasos que se van a realizar y llevarlos a cabo.
 - Evaluar los resultados obtenidos.
- Modelamiento encubierto. Destinada a cambiar conductas negativas para el individuo y aprender conductas satisfactorias para el individuo.
- Técnicas de autocontrol. Esta técnica pretende que el individuo tenga el control de su propia conducta a través del adiestramiento para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

En el ambiente de trabajo, se debe proporcionar las herramientas necesarias para que el individuo fuera capaz de organizar su tiempo en relación con las tareas que tiene que desempeñar o para reducir las demandas de trabajo exteriores, refiriéndonos concretamente a la delegación y la negociación.

En resumen, como estrategias para reducir el estrés laboral y para que los trabajadores empleen estrategias eficientes de manejo del estrés (Cano-Vindel, 2002)

es fundamental no solo elaborar un plan de acción dentro de la jornada laboral sino también mejorar los hábitos de vida de los trabajadores fuera de la jornada laboral dando especial relevancia a la alimentación, la actividad física, la calidad del sueño así como a fomentar actividades de ocio saludable, prevenir las adicciones y evitar un estilo de vida sedentario.

1.6. COVID-19 y estrés laboral

Los coronavirus son una familia de virus que afectan a animales y humanos. En humanos desarrollan un gran abanico de enfermedades respiratorias que van desde el resfriado común hasta el síndrome respiratorio de oriente medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El último coronavirus que se ha descubierto ha ocasionado la actual situación de pandemia y desarrolla la enfermedad denominada COVID-19 (coronavirus disease 2019), por sus siglas en inglés (Organización Mundial de la Salud, 2019).

Dada los riesgos del COVID-19 y el desconocimiento de la comunidad científica ante este nuevo virus para Lozano-Vargas (2020), son previsibles el desarrollo del estrés en las personas que integran los equipos de salud en los diferentes establecimientos sanitarios. A los riesgos sumados por el miedo al contagio hay que sumar que los trabajadores que desempeñan sus tareas en áreas relacionadas con la salud, en numerosas ocasiones, pueden ver afectada su salud emocional, ante las diversas deficiencias a las que debe enfrentarse y que le generan frustración, como equipos deteriorados, equipos de protección individual deficientes, periodos de espera, pericia médica. También hay que añadir los efectos psicológicos producidos por la presión del trabajo a la que se ven sometidos estos trabajadores, que originan un impacto emocional, reflejado en la posible discriminación a la que se ve sometida dicho personal, por parte de una sociedad apoderada del miedo, y que en ocasiones no es lo suficientemente solidaria. Todo ello incrementado por el aislamiento que tuvo lugar en la pandemia (cuarentena...), dando lugar a respuestas emocionales negativas, así como el pánico y la angustia a la que están sometidos los pacientes por su situación clínica.

Otros aspectos que afectarían a los profesionales de la salud, en el desarrollo de su equilibrio psicológico, sería el hecho de perder el contacto con su familia, gran apoyo emocional que ahora no tienen y sufrir un agotamiento físico y mental, con jornadas interminables, protocolos con cambios producidos a diario y noticias desalentadoras al respecto. Por tanto, la situación que sufre el personal dedicado al cuidado de pacientes

con COVID-19, está originando, entre otros, problemas de salud mental como estrés, ansiedad, depresión, miedo, ira, producidos al principio de la pandemia por un enfrentamiento ante lo desconocido.

Además, según la Organización Mundial de la Salud (2020), el aumento de la presión en los centros hospitalarios y la sobrecarga de trabajo de los profesionales de la salud hace que se sobrecarguen los sistemas sanitarios e impide que tengan un funcionamiento eficaz.

El estrés no es la única consecuencia que sufren los profesionales de la salud en el contexto de la pandemia de COVID-19, (Betancourt et al., 2008) señalan la evidencia de que el estrés funciona como detonante de los síntomas de ansiedad y depresión en personal sanitario joven.

En el estudio de Santamaria (2021), se evaluó el impacto psicológico de la COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles y los resultados indican que el 46,7% de los participantes sufrían estrés.

En las investigaciones de Ugbole et al. (2020) se comparan los datos de estrés de los profesionales de la salud antes y después del COVID-19 y encuentran que los participantes aumentaron sus hábitos sedentarios en un 2,98%, el nivel de actividad física se redujo en un 2,42%, los niveles de depresión aumentaron en un 21,62%, los niveles de ansiedad aumentaron en un 16,71% y los niveles de estrés aumentaron en un 21,8%. Estas preocupantes estadísticas de los resultados reportados sobre el COVID-19 demuestran la angustia psicológica planteada en la comunidad sanitaria.

1.7. Legislación vigente

Uno de los principales problemas del estrés laboral es la ausencia de un reglamento específico de actuación frente a los riesgos psicosociales, ya que la normativa vigente se recoge únicamente en las disposiciones generales de **La Ley de Prevención de Riesgos Laborales** (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, LPRL), donde se encuentra:

- Artículo 14 (Derecho a la protección frente a los riesgos laborales): 'El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.' Materializándose este derecho a través de la información recibida, consulta, participación e incluso pudiendo

paralizar la actividad en caso de riesgo grave e inminente y la vigilancia de su estado de salud.

- Artículo 15 (Principios de acción preventiva): 'El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:
 - a) Evitar los riesgos.
 - b) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
 - c) Combatir los riesgos en su origen...'

Todas estas medidas propuestas en la acción preventiva deberán ser revisadas cada vez que las circunstancias cambien o se produzcan alteraciones que impliquen su modificación, como el caso que tratamos, elaborando protocolos de actuación, dependiendo del desarrollo de la pandemia, adaptándose a los constantes cambios que se producen.

Por otro lado, se encuentra en el **Criterio Técnico (CT) 69/2009**, donde se recoge:

La falta de evaluación, revisión y no llevar a cabo las medidas propuestas puede suponer una infracción grave, art 12.1.b) TRLISOS, y la falta de planificación, también implicaría una infracción grave art 16.2 TRLISOS

La vigilancia de la salud descrita en el art.22 de la LPRL, en el caso, de que en dicha vigilancia se encontrarán riesgos psicosociales, los exámenes de salud también comprenderán la salud psíquica de los trabajadores y su incumplimiento ocasionaría una infracción grave art.12.2 TRLISOS.

Las infracciones por falta de intervención ante los riesgos psicosociales son las siguientes:

- Incumplimiento del art.14 LRRL, entendido como la necesidad del empresario de abordar situaciones o problemas de los que tiene o debería tener conocimiento.
- Pasividad del empleador ante estas situaciones.

Las medidas de intervención para este tipo de situaciones, consistiría en la implantación de sistemas de resolución interna de conflictos, pudiendo el empresario ejecutarlo de modo propio o como resultado de una evaluación de riesgos psicosociales.

En caso de que el empresario tenga la creencia que algún trabajador se encuentra en situación de incapacidad laboral y esta pueda deberse a situaciones de estrés producidas en el trabajo, el empresario deberá llevar a cabo una investigación para detectar el origen del problema (art 16.3 LPRL).

Hay que destacar la importancia de la detección y evaluación de los riesgos psicosociales que deben estar reflejados en la evaluación general e inicial de la empresa. Realizando análisis para poder detectarlos, las técnicas utilizadas pueden ser muy diversas, destacando que la detección de los citados riesgos se basa en las aportaciones subjetivas de los trabajadores, por tanto, no puede decirse que se solucionen todos los problemas, pero sí que se contribuya a ello.

Se debe potenciar la formación de los estilos de mando y dirección, para de esta forma disminuir los conflictos originados por los riesgos psicosociales y adoptar procedimientos y protocolos de gestión interna de conflictos en los centros de trabajo.

Y por último se encuentra el **Criterio Técnico (CT) 104/2021**, donde se recoge:

‘Los empresarios están obligados a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales y estos riesgos deben tenerse debidamente en cuenta en el proceso de evaluación del riesgo’. Todos los factores analizados a la hora de estudiar los riesgos psicosociales no actúan de forma aislada, se trata de una interacción entre varios de ellos, es por esto, que se deben tratar de forma unificada en el proceso de gestión preventiva y no aislados. Por ejemplo, la carga de trabajo es un factor psicosocial, si esta es excesiva o muy reducida se convertirá en un factor riesgo psicosocial, que podría dar lugar al estrés laboral.

Para evaluar los riesgos psicosociales se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Seguir un método específico.
- Las fuentes de información: los datos objetivos que deberán ser aportados por el técnico utilizando un procedimiento de observación y las obtenidas por la

percepción de los trabajadores afectados. Se recomienda utilizar varias fuentes de información para dar consistencia a los resultados obtenidos, aplicando la triangulación de datos.

- Protección de la intimidad y confidencialidad de datos: pueden estar sujetos a la Ley Orgánica 3/ 2018 sobre Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se tendrá en cuenta lo dispuesto en dicha norma. Los cuestionarios pueden ser anónimos o no, siempre garantizando la confidencialidad de los datos.
- Elección del procedimiento y método de evaluación: se elegirá el procedimiento razonado y justificado que este más acorde con la situación planteada y que garantice confianza en el resultado, métodos recogidos en las Guías del INSST (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo), Comunidades Autónomas, normas UNE (Una Norma Española), etc.
- Todos los factores de riesgo psicosocial que se hayan identificado deberán ir acompañados de medidas preventivas para poder afrontarlos.
- La revisión de la evaluación deberá revisarse según el RSP (Reglamento de Servicios de Prevención) art. 6 y 16.2a) de la LPRL, cuando se compruebe la ineficacia de las medidas, se produzcan cambios sustanciales en las condiciones de trabajo o factores psicosociales, incidentes, quejas, denuncias o daños en la salud que dejen constancia de que las medidas preventivas utilizadas han sido inadecuadas.

Los trastornos de la salud consecuencia de la exposición a los riesgos psicosociales, serían entre otros: emocionales, cognitivos, fisiológicos y conductuales, permitiendo su estudio la determinación de la contingencia laboral de la enfermedad.

‘El estrés laboral se combate tanto mediante el cambio de las formas de organizar y gestionar las tareas como a través del rediseño de las mismas, la rotación en los trabajos más complejos y exigentes, la priorización de las tareas, asegurando suficientes recursos humanos para hacer frente a las demandas, previendo un tiempo suficiente para el descanso y la recuperación, proporcionando apoyo y competencias profesionales a los trabajadores, que deberán ser consultados de las medidas que se tienen que adoptar’.

2. Justificación

El presente proyecto forma parte del Trabajo de Fin de Máster en Prevención de Riesgos Laborales y tratará de analizar el impacto de la situación de pandemia provocada por el virus COVID-19 mediante los modelos teóricos del estrés laboral. La elección de la temática de estudio viene motivada por mi relación profesional con el ámbito sanitario y mi presente formación en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSGHT), ya apuntaba a principios de los ochenta la importancia de los modelos teóricos de estrés cada vez más estudiados por la literatura científica motivada por las múltiples investigaciones sobre el estrés y el entorno laboral y su influencia en la aparición de enfermedades. A pesar de tratarse de un proyecto de intervención para paliar las consecuencias que el COVID-19 ha provocado en el aumento del estrés en el ámbito sanitario, se trata de un proyecto transversal aplicable a cualquier periodo donde un colectivo sufra las consecuencias de un estresor.

En la revisión bibliográfica del estrés de Serrano (2002), la mayoría de los estudios coinciden en que el personal sanitario de los hospitales sufre un elevado nivel de estrés especialmente cuando el trabajo se desarrolla en servicios como urgencias, oncología, anestesia y cuidados intensivos. En periodos donde existe una mayor carga de trabajo, responsabilidad, fatiga o situaciones de emergencia, los niveles de estrés se incrementan de forma considerable. Por ello es fundamental elaborar un proyecto de intervención para este colectivo, pues se trata del personal de atención directa al paciente y las consecuencias de su trabajo, además de influirles a nivel individual, repercuten en decenas de pacientes que son atendidos cada día.

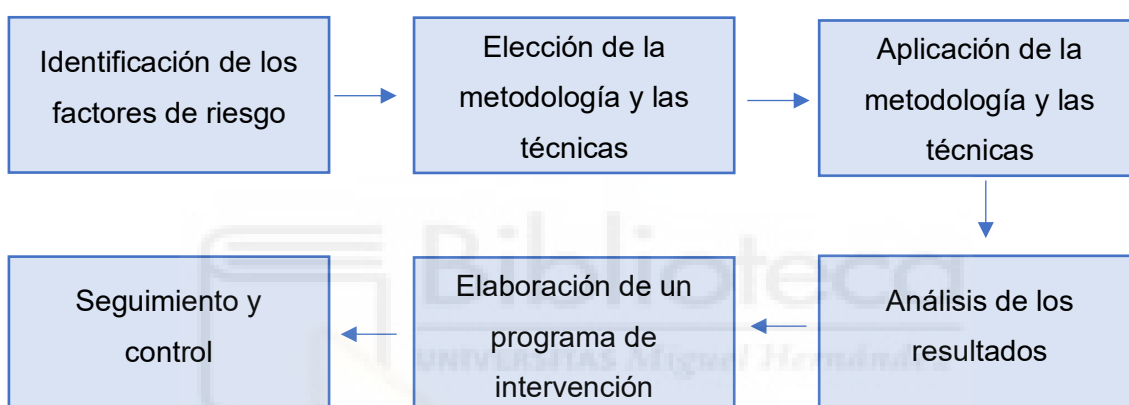
Otra motivación del presente proyecto es dar visibilidad a las consecuencias del estrés laboral, ya que solo sirve de apoyo la Nota Técnica de Prevención (NTP 318) El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral (Martín & Nogareda, 1992) y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales) para hacer frente a los estresores laborales en materia de prevención de riesgos laborales. Además, Lai et al. (2020) refiere que existe una gran preocupación acerca del ajuste psicológico y la recuperación de los profesionales de la salud que tratan a pacientes con este virus y señala que por el momento hay pocas investigaciones al respecto. La ausencia de un reglamento específico de actuación frente a riesgos psicosociales hace que no exista un protocolo para prevenir o mitigar

los efectos del estrés laboral y sus consecuencias en los trabajadores. De hecho, como consecuencia de este tipo de estrés la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2020), ya advierte de la necesidad de una mayor inversión en salud mental ante el riesgo de un aumento de las enfermedades psicológicas. Este riesgo podría reducirse estableciendo mejores estrategias en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales se ha empleado el modelo de Nogareda y Almodóvar (2005) publicado en la Nota Técnica de Prevención 702.

Figura 3

Fases de evaluación de los riesgos psicosociales



- Identificación de los factores de riesgo: definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema o problemas que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas.
- Elección de la metodología y las técnicas: La elección de la metodología y de la técnica o técnicas a aplicar (instrumentos prácticos para la recogida, tratamiento y análisis de la información) en un estudio de factores psicosociales dependerá sobre todo del problema concreto que se ha de evaluar; además, dependerá de los objetivos que se persigan, el colectivo al que se vaya a aplicar, las personas que realicen el estudio, etc.
- Aplicación de la metodología y las técnicas: Como aplicación de estas técnicas básicas de investigación, fundamentalmente de los cuestionarios y escalas, el

prevencionista de riesgos psicosociales encuentra en la práctica una serie de herramientas ya elaboradas.

- **Análisis de los resultados:** Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema o problemas, es decir, el origen de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas «reales» y no sólo las «aparentes».
- **Elaboración de un programa de intervención:** la Psicología no persigue solamente la minimización de los aspectos negativos del trabajo, sino que debe incluir entre sus objetivos la potenciación de aquellos aspectos positivos que pueden ser fuente de satisfacción.
- **Seguimiento y control:** Una vez decididas las acciones que se han de tomar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y seguimiento.



3. Objetivos del proyecto

3.1. Objetivo general

El objetivo general del presente proyecto es (1) elaborar una intervención destinada a los trabajadores del ámbito sanitario en tiempo de COVID-19, que tenga como consecuencia directa la reducción del estrés laboral en este colectivo.

3.2. Objetivos específicos

La reducción del estrés laboral tiene consecuencias implícitas que afectan a otros factores que también son objetivo de nuestro estudio como:

- (2) La mejora de la calidad de vida, tanto la calidad de vida general como la relacionada con la salud de los trabajadores y fomentar la salud física y psicológica.
- (3) Enseñar estrategias de gestión emocional y reducir la influencia negativa de los estresores.
- (4) Mejorar el clima laboral, la profesionalidad y la productividad de los trabajadores controlando los riesgos psicosociales derivados del estrés.

4. Método

4.1. Diseño

El presente estudio según los criterios de Ato et al. (2013) obedece a un diseño de tipo observacional, ya que no cumple ninguno de los dos principios básicos de la investigación experimental (manipulación de variables y control mediante asignación aleatoria), pues el estudio no pretende pronosticar una relación entre variables, sino valorar el riesgo psicosocial en los participantes como cuantificador del estrés para valorar si la intervención puede ser positiva en la muestra escogida.

4.2. Destinatarios

La muestra estará formada por 22 celadores del hospital SAU de Murcia. No se recabarán estadísticos descriptivos para salvaguardar la privacidad de los participantes. Para que los participantes puedan responder el cuestionario sin ningún tipo de condicionamiento se les recalcará que la cumplimentación del cuestionario será totalmente voluntaria y anónima. Sin embargo, la selección de esta muestra para la valoración del de riesgo psicosocial se trata de un estudio piloto inicial con una muestra de la población del estudio y el proyecto de intervención se entiende que puede ser aplicable a todos los celadores del Hospital SAU de Murcia, y podría servir como modelo para cualquier otro colectivo de los profesionales de la salud contando con las modificaciones pertinentes en función de las características de los participantes.

4.3. Materiales e Instrumentos de evaluación

Para la evaluación del estrés laboral se administrará el instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo FPSICO en su versión 4.0 ([Anexo 3](#)).

El método FSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)

- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

Respecto a las características psicométricas de este instrumento de medida, Ferrer y Perú (2011), evaluaron la fiabilidad como consistencia interna del instrumento reportando que el coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0.895 , lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global según los criterios de Prieto y Muñiz (2000):

- Inadecuada: $r < 0.60$
- Adecuada, pero con déficits: $0.60 \leq r < 0.70$
- Adecuada: $0.70 \leq r < 0.80$
- Buena: $0.80 \leq r < 0.85$
- Excelente: ≥ 0.85

4.4. Procedimiento

Los participantes serán seleccionados mediante un proceso de muestreo incidental, de los celadores del Hospital SAU de Murcia. La muestra elegida se debe a la presunta presencia de indicios de estrés laboral en el equipo de trabajo.

Acto seguido, se procederá a explicar el proyecto a los participantes de manera individual, ya que debido a la variedad de turnos existente resulta imposible realizar una reunión conjunta. A continuación, se administrará el instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo FPSICO

en su versión 4.0. para evaluar el riesgo psicosocial con un instrumento validado y valorar el estrés de los trabajadores con una medida objetiva.

El presente estudio sienta las bases de un modelo de intervención frente al estrés laboral en celadores, pero dado que se trata de un modelo, no hay intervención fáctica en sí. Si este proyecto se llevase a cabo, en el estudio de evaluación e intervención se observará el cumplimiento de todas las normas aplicables a los datos personales protegidos (RGPD UE 2016/679, LO 3/2018 y demás normas que pueden ser de aplicación), así como será preceptiva la prestación del consentimiento válido de todos/as y cada uno/a de los/las participantes para autorizar su efectiva inclusión en el estudio ([Anexo 1](#)).

4.5. Análisis estadístico

Previo cálculo del tamaño muestral, se realiza un estudio piloto dónde el tratamiento de los datos se enfoca en la visualización de la valoración de riesgo de los nueve factores mediante la interfaz gráfica del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo FPSICO en su versión 4.0.

Este programa no es un software estadístico al uso, sino que utiliza una estimación de frecuencias utilizando como parámetro la media. Las observaciones son independientes para cada factor y pretenden estimar la existencia de riesgo psicosocial en la muestra para cada uno de los 9 factores.

5. Instrumento de valoración de riesgos psicosociales del INSHT FPSICO 4.0.

5.1. Introducción

Los resultados cuya obtención será mediante la interfaz del programa FSICO en su versión 4.0, los resultados están divididos en 9 factores, Pérez y Nogareda (2012) describen en la Nota Técnica de Prevención 926 los factores del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo FPSICO, que son los siguientes:

- **Tiempo de trabajo.** Este factor hace referencia a la estructura y orden de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada uno de los días. Evalúa el tiempo de trabajo teniendo en cuenta la cantidad y calidad, considerando también los tiempos de descanso permitidos.
- **Autonomía.** Este factor nos va a describir la posibilidad que tiene el trabajador de gestionar y tomar decisiones respecto a la distribución del tiempo, procedimientos y organización del trabajo. La autonomía la divide el método en dos apartados:
 - Autonomía temporal: Da la libertad al trabajador de gestionar algunos aspectos de la organización temporal como ritmo de trabajo, posibilidad de alterarlo, distribución de los descansos y posibilidad de disponer de tiempo libre para atender asuntos personales.
 - Autonomía decisional: Refiere la capacidad del trabajador de influir en el desarrollo del trabajo, pudiendo tomar decisiones de las tareas a realizar, su distribución, procedimientos y resolución de incidencias en su caso.
- **Carga de trabajo:** Se refiere al grado de movilización para resolver la actividad laboral independientemente de que la carga de trabajo sea cognitiva o emocional. Se entiende que la carga de trabajo es elevada, cuando es cuantitativa y difícil cuando sea cualitativa. Este factor valora la carga de trabajo teniendo en cuenta los siguientes factores:

-Presión de tiempos: Se valora a partir del tiempo que cada tarea tiene asignado, la velocidad para realizarlo y la posibilidad de tener que aumentar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

-Esfuerzo de atención: Determinada tanto por el esfuerzo de atención como por la intensidad para asimilar las informaciones recibidas, como para elaborar respuestas adecuadas al esfuerzo que se ha de realizar. Los niveles de esfuerzo atencional, a veces, se interrumpen en situaciones relevantes, cuando se presta atención a diferentes tareas a la vez o estas son imprevisibles, incrementando de esta forma los niveles de esfuerzo atencional.

-Cantidad y la dificultad de la tarea: La cantidad de trabajo es un elemento fundamental en la carga de trabajo, así como la dificultad que supone desarrollar diferentes tareas.

- Demandas psicológicas: Se refiere a las exigencias a las que se tiene que hacer frente en el trabajo, que suelen ser de carácter cognitivo y emocional.

-Las cognitivas se refieren al grado de movilización y esfuerzo intelectual que tiene que desarrollar el trabajador para la realización de las tareas. El sistema cognitivo se ve afectado en función de las exigencias del trabajo, en cuanto al manejo de información y conocimiento, toma de iniciativas, etc.

-Las emocionales se producen cuando afectan a las emociones que el trabajador puede sentir. Generalmente reprimen los sentimientos y lo hacen mantener la compostura dando respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el trato con pacientes, con el esfuerzo que supone para el trabajador.

Este esfuerzo de ocultación también puede ir dirigido a superiores o subordinados y estas exigencias emocionales también pueden derivarse del nivel de implicación que se produce en el trabajo en aquellos trabajos que tienen un componente emocional muy importante como, por ejemplo, el personal sanitario también sometido a situaciones de alta impacto emocional (paro cardio respiratorio, accidentes, muerte).

- Variedad/contenido del trabajo: Este factor refleja la sensación de que el trabajo tiene sentido en sí mismo, para el trabajador, la empresa y la sociedad, siendo reconocido y transmitiendo al trabajador un sentido más allá del económico. Se

evalúa teniendo en cuenta la variedad de tareas variadas, con sentido y si goza del reconocimiento de su entorno.

- Participación/supervisión: Describe dos formas de control sobre el trabajo, el que realiza el trabajador en las diversas formas del trabajo y el que realiza la organización, a través de la supervisión de sus tareas. La participación implica diversos niveles de implicación, intervención y colaboración y la supervisión refleja la valoración que hace el trabajador sobre el control que sus superiores realizan sobre la ejecución del trabajo.
- Interés por el trabajador/ compensación: Se refiere a la preocupación que tiene la organización de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, manifestando interés por la promoción, formación, información, percepción por parte del trabajador de seguridad en el empleo y de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que obtiene.
- Desempeño del rol: Define los problemas derivados de cada uno de los puestos de trabajo, destacando tres aspectos:
 - La claridad del rol: caracterizado por la definición de responsabilidades y funciones (que hacer, como, cantidad y calidad del trabajo, tiempo y responsabilidad del puesto).
 - Conflicto de rol: referido a las demandas incongruentes, contradictorias, e incompatibles entre sí, que supongan un conflicto de carácter ético para el trabajador.
 - La sobrecarga de rol: Se asignan al trabajador tareas que no forman parte de las funciones que tiene asignado su puesto de trabajo.
- Relaciones y apoyo social: Referido a las relaciones que se establecen entre los trabajadores en el entorno de trabajo. Este factor entiende el concepto de apoyo social, como un moderador del estrés, concretando la posibilidad de tener apoyo instrumental o ayuda de jefes o compañeros, para poder realizar el trabajo adecuadamente y contemplando la calidad de dichas relaciones. En ocasiones las relaciones entre personas pueden ser origen, de situaciones conflictivas de diversa naturaleza, ante las cuales las organizaciones pueden o no haber adoptado protocolos de actuación.

5.2. Resultados

En un modelo presuntivo experimental compatible con la presente propuesta la Tabla 2 mostraría los porcentajes de riesgo de los nueve factores del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo FPSICO en su versión 4.0.

Tabla 2

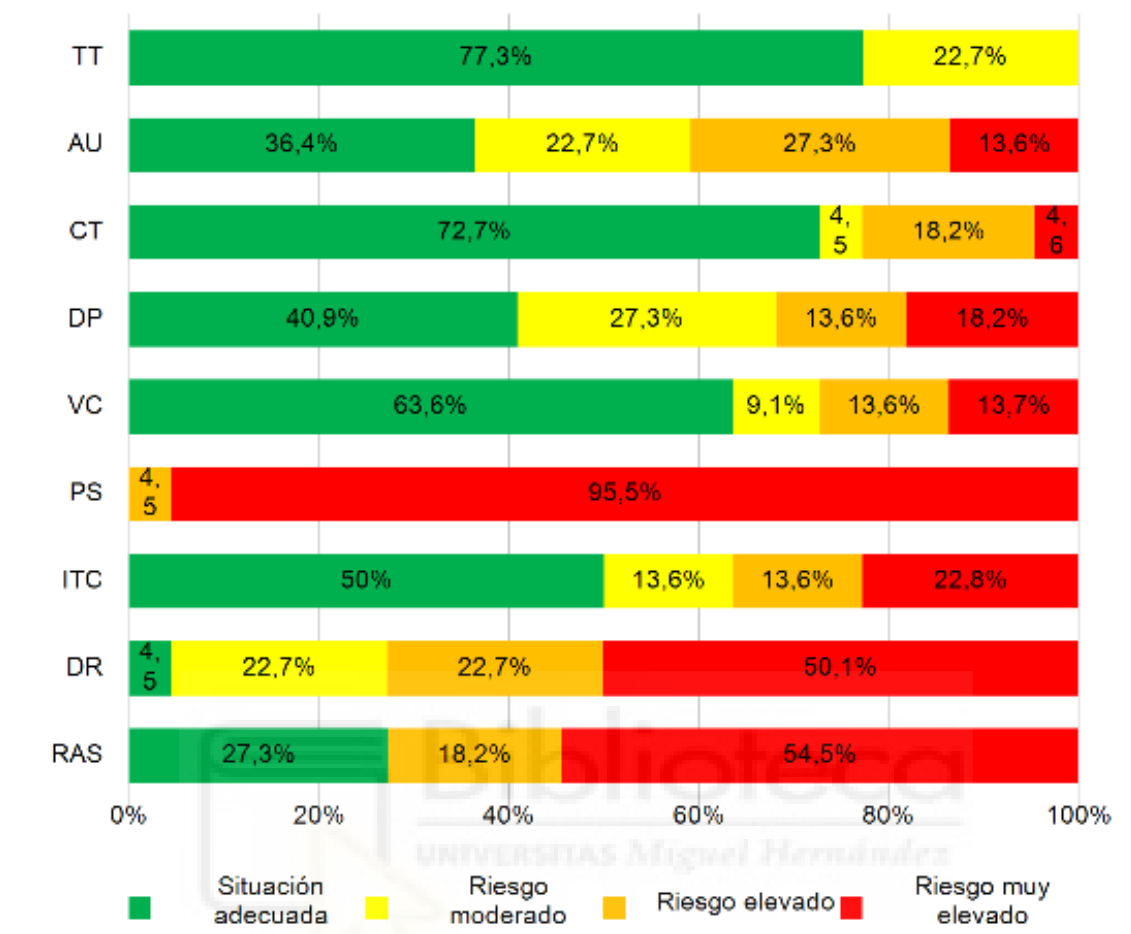
Resultados presuntivos de la aplicación del instrumento de valoración de riesgos psicosociales FPSICO, versión 4.0

	<i>Situación adecuada</i>	<i>Riesgo bajo</i>	<i>Riesgo medio</i>	<i>Riesgo alto</i>
Tiempo de trabajo	77.3%	22.7%		
Autonomía	36.4%	22.7%	27.3%	13.6%
Carga de trabajo	72.7%	4.5%	18.2%	4.6%
Demandas psicológicas	40.9%	27.3%	13.6%	18.2%
Variedad/contenido	63.6%	9.1%	13.6%	13.7%
Participación/Supervisión			4.5%	95.5%
Interés por el trabajador	50%	13.6%	13.6%	22.8%
Desempeño de rol	4.5%	22.7%	22.7%	50.1%
Relaciones y apoyo social	27.3%		18.2%	54.5%

La Figura 4 representa los porcentajes de riesgo psicosocial de los nueve factores del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo FPSICO en su versión 4.0 en un gráfico de barras apiladas.

Figura 4

Gráfico de la exposición a riesgos psicosociales



Para el análisis de los resultados, se tratan los factores de manera individual interpretando los resultados de la Tabla 2 y la Figura 4:

Tiempo de trabajo (TT): Los resultados muestran que el tiempo de trabajo es percibido como el adecuado en el 77.3% de los participantes, mientras que para el 22,7% es un riesgo moderado.

Autonomía (AU): Los resultados muestran que la autonomía es percibida como adecuada en el 36.4% de los participantes, existe un riesgo moderado para el 22.7% de los participantes, un riesgo elevado para el 27.3% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 13.6% de los participantes.

Carga de trabajo (CT): Los resultados muestran que la carga de trabajo es percibida como adecuada en el 72.7% de los participantes, existe un riesgo moderado para el 4.5% de los participantes, un riesgo elevado para el 18.2% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 4.6% de los participantes.

Demandas psicológicas (DP): Los resultados muestran que la demanda psicológica percibida es percibida como adecuada en el 40.9% de los participantes, existe un riesgo moderado para el 27.3% de los participantes, un riesgo elevado para el 13.6% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 18.2% de los participantes.

Variedad/contenido (VC): Los resultados muestran que la variedad de contenido del trabajo es percibida como adecuada en el 63.6% de los participantes, existe un riesgo moderado para el 9.1% de los participantes, un riesgo elevado para el 13.6% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 13.7% de los participantes.

Participación/Supervisión (PS): Los resultados muestran que en la supervisión de los superiores existe un riesgo elevado para el 4.5% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 95.5% de los participantes.

Interés por el trabajador/Compensación (ITC): Los resultados muestran que el desempeño de rol como adecuada en el 50% de los participantes, existe un riesgo moderado para el 13.6% de los participantes, un riesgo elevado para el 13.6% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 22.8% de los participantes.

Desempeño de rol (DR): Los resultados muestran que el desempeño de rol como adecuada en el 4.5% de los participantes, existe un riesgo moderado para el 22.7% de los participantes, un riesgo elevado para el 22.7% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 50.1% de los participantes.

Relaciones y apoyo social (RAS): Los resultados muestran que el apoyo social es percibido como adecuada en el 27.3% de los participantes, existe un riesgo elevado para el 18.2% de los participantes y un riesgo muy elevado para el 54.5% de los participantes.

5.3. Interpretación de los resultados

Los resultados reflejan la necesidad de una intervención para mitigar la influencia los riesgos psicosociales. Salvo en los factores tiempo de trabajo y variedad de contenido, los siete factores restantes reflejan la existencia de riesgo en más del 50% de los trabajadores.

Además, si se visualiza el gráfico de la Figura 4, se puede ver que los factores desempeño de rol, relaciones y apoyo social y participación/supervisión superan en más de un 50% de la muestra la condición de riesgo muy elevado. Especialmente el factor participación supervisión refleja un riesgo elevado en el 4.5% de los trabajadores y un riesgo muy elevado en el 95.5% de los trabajadores.

Según el INSHT (2004), la existencia de estos riesgos psicosociales y la presencia del estrés laboral negativo inhibe la creatividad la autoestima y el desarrollo personal manifestándose en forma de apatía, agresión, ansiedad, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, irritabilidad, mal humor, baja autoestima, preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse y mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas y recurrir al consumo de drogas tóxicas.

Para Neffa (2015), esto puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés como trastornos del sueño, ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. Todas estas consecuencias también deterioran la calidad de vida laboral y pueden generar conflictos en las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales.

Además, para el INSHT (2004), el estrés no solo afecta a los trabajadores, sino que afecta también a sus empresas y organizaciones con la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), los problemas y conflictos interpersonales y la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, las amenazas de rotación para renunciar y buscar otro empleo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes por el mal trato, el aumento del ausentismo y de incidentes, predisposición para ser víctimas de

enfermedades y accidentes, así como de concurrir de manera frecuente y presentar quejas al servicio médico.



6. Desarrollo del proyecto de intervención

La pandemia por coronavirus (COVID-19) ha traído consigo consecuencias económicas y sociales, pero también ha provocado consecuencias en el desempeño del trabajo, especialmente en el ámbito sanitario. Se ha tenido que hacer frente a nuevos riesgos relacionados con el trabajo y el estrés como la contaminación biológica, el miedo a contraer el virus, la distancia de seguridad, el uso de nuevos equipos de protección individual (EPIs), normativa y recomendaciones sanitarias que provocan ambigüedad y cambios arbitrarios en dichas normativas y recomendaciones con el paso del tiempo y la evolución de la pandemia (Leka et al., 2004).

Todos estos factores han ido en decremento de la satisfacción laboral y de la salud de los trabajadores. Los trabajadores pueden mostrar un nivel de riesgo social significativamente alto como indican los resultados de la Tabla 2, por ello se hace necesaria la puesta en marcha de un proyecto de intervención que puedan mitigar la influencia del estrés que sufren los trabajadores del ámbito sanitario y que mejore sus condiciones de trabajo y la calidad de su servicio, tratando de aumentar su bienestar y su calidad de vida tanto general como asociada a su salud.

Han sido significativos los resultados obtenidos en los factores participación / supervisión, desempeño de rol y relaciones y apoyo social. Por lo que estos factores tendrán una consideración especial en la intervención.

El presente proyecto pretende hacer frente al estrés laboral en tiempos de COVID-19 en personal sanitario a través de diferentes formas de prevención, entre las que figuran:

- Prevención primaria: se trabaja para prevenir un posible riesgo psicosocial.
 - Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental.
 - Perfeccionamiento de la organización y la gestión.
- Prevención secundaria: se trabaja para reducir el impacto de un riesgo psicosocial.
 - Formación y capacitación de los trabajadores.

- Prevención terciaria: se trabaja para paliar las consecuencias que ha provocado un riesgo psicosocial.

-Desarrollo de sistemas de gestión emocional y reestructuración cognitiva más eficientes.

En los resultados obtenidos antes indicados, en el 95.5% de los participantes existe un riesgo psicosocial muy elevado en el factor participación/supervisión, lo que sugiere que las figuras de apoyo y supervisión son escasas en este servicio. Todas las actuaciones previstas, que a continuación de detallan, serán llevadas a cabo por un/una único/a investigador/a: Para moderar este factor incluiremos una jornada de debate, donde se invitará a los superiores directos de los empleados para que participen en dicha jornada. La utilidad del debate no será solo poner sobre la mesa problemas que preocupen a los empleados, o aclaraciones acerca de los procedimientos de trabajo a seguir. Sino que acercará la figura de los encargados a los trabajadores y aunque en la práctica no puedan supervisar la totalidad del trabajo de los empleados, que estos adquieran conciencia de que están ahí para lo que necesiten y que pueden contar con ellos. Ya que la valoración tan negativa de este factor puede deberse no a una mala supervisión, sino a la percepción de que no se puede contar con los encargados cuando es necesario. Esta jornada pretende dar confianza y cercanía a los superiores y valorar el trabajo de los celadores, ya que sin su trabajo no sería posible el desarrollo del servicio.

En el 50.1% de los participantes existe un riesgo psicosocial muy elevado en el factor desempeño de rol, lo que sugiere que o bien no tiene claro cuáles son sus funciones, o bien éstas son incongruentes o tienen que hacer frente a demasiadas funciones. Para moderar este factor incluiremos una charla formativa impartida por el jefe de personal subalterno sobre las funciones de los celadores en el servicio y el procedimiento de trabajo, tras las dudas y preguntas, el jefe de personal subalterno puede recoger las demandas y aclaraciones de los trabajadores en un protocolo que limite las funciones de los trabajadores y defina sus funciones de una forma clara y concisa. Posteriormente este protocolo quedará a disposición de los trabajadores para que lo puedan consultar cuando lo necesiten.

En el 54.5% de los participantes existe un riesgo muy elevado en el factor relaciones y apoyo social, lo que sugiere que las relaciones sociales en el trabajo no se dan de una forma positiva. Para moderar este factor incluiremos un taller de cohesión

grupal y otro taller de gestión emocional. Ambos, permitirán a los empleados por un lado mejorar la relación con el resto de los trabajadores y fomentar valores como el compañerismo y por otro lado aprender a gestionar las emociones que pueden surgir ante compañeros, superiores, pacientes, familiares... Y mitigar el efecto que estas situaciones tienen en los trabajadores.

Programa de intervención ‘Di adiós al estrés’.

Objetivos: La intervención preventiva será realizada con la finalidad de que los celadores del Hospital SAU de Murcia adquieran con la finalidad de auto implementar las herramientas adecuadas para afrontar el estrés, controlarlo y paliar sus síntomas. Esta intervención estará centrada en el ámbito laboral pero los contenidos y aprendizajes del programa pueden ser extrapolables al día a día y a numerosas facetas de la vida cotidiana.

Características generales: la intervención estará compuesta por 8 sesiones, distribuidas en una sesión por semana, que será los martes de 14:30 a 15:30, este horario permitirá que tanto los trabajadores en turno de tarde como los trabajadores en turno de mañana puedan asistir a las sesiones. En el estudio de evaluación e intervención se observará el cumplimiento de todas las normas aplicables a los datos personales protegidos (RGPD UE 2016/679, LO 3/2018 y demás), así como será preceptiva la prestación del consentimiento válido de todos/as y cada uno/a de los/las participantes para autorizar su efectiva inclusión en el estudio ([Anexo 1](#)).

Participantes: los participantes de la intervención serán los celadores del Hospital SAU de Murcia, las horas de la intervención están consideradas como horas de formación y corren a cargo de la empresa, por lo que se compensará a los trabajadores con un sábado libre, que corresponde a las 8 horas de formación.

Recursos necesarios: El jefe de servicio cederá una sala de reuniones para realizar las sesiones, que dispone de ordenador, proyector, mesas, sillas y un espacio bastante amplio, por lo que no serán necesarios recursos materiales salvo los existentes en la sala. Está alejado de zonas de ruido y distracciones y se han solicitado bolígrafos y hojas en blanco para que los participantes puedan tomar notas si así lo desean.

Cronograma: las sesiones podrían realizarse un día a la semana, por ejemplo, los martes de 14:30 a 15:30, para que asistan el mayor número de participantes posible. Las sesiones serán las siguientes:

- SESIÓN 1: COHESIÓN GRUPAL
- SESIÓN 2: EXPRESIÓN EMOCIONAL
- SESIÓN 3: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS
- SESIÓN 4: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS
- SESIÓN 5: MANEJO DEL ESTRÉS A TRAVÉS DEL YOGA
- SESIÓN 6: CHARLA SOBRE LAS FUNCIONES DEL CELADOR
- SESIÓN 7: HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES: ESTRÉS Y SALUD
- SESIÓN 8: CIERRE Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

SESIÓN 1: COHESIÓN GRUPAL

Objetivos:

- Fomentar el compañerismo y mejorar las relaciones entre los trabajadores.
- Crear puntos de vista e ideas grupales a las que no se puede llegar de manera individual.
- Disminuir la ansiedad de los trabajadores al ver que no están solos al hacer frente a determinadas situaciones.

Actividad 1: Ronda de presentación.

Tiempo: 10 minutos.

Materiales: Bolígrafo.

Descripción: El moderador comenzará la ronda de presentación. El moderador dirá su nombre y una o varias cualidades que considere que posee como trabajador. Cuando termine éste lanzará el boli con cuidado a otro participante y éste deberá hacer lo mismo. La actividad terminará cuando todos los participantes se hayan presentado. Esta actividad sirve para romper el hielo, para que los participantes se conozcan y para que adquieran conciencia de que tienen cualidades positivas como trabajadores y que su trabajo es importante para el hospital.

Actividad 2: Busca a alguien que...

Tiempo: 25 minutos.

Materiales: Hojas en blanco y bolígrafos.

Descripción: En esta actividad todos los participantes escribirán en un papel una frase que comience por 'busca a alguien que...' seguido de una cualidad ya sea física, de aficiones o intereses, de personalidad, etc. El moderador juntará todos los papeles y los repartirá aleatoriamente entre los participantes. Cada participante debe buscar a alguien que crea que reúna las condiciones que aparecen en el papel que le ha tocado. Esta dinámica puede repetirse dos o tres veces, ya que en cada ronda saldrán frases más ingeniosas y los participantes se conocerán más entre ellos.

Actividad 3: Pilla la mentira.

Tiempo: 25 minutos.

Materiales: No necesarios.

Descripción: Cada participante debe decir tres cosas sobre él, pueden ser aspectos de su personalidad, aficiones, viajes o cosas que haya hecho, etc. De ellas dos deben ser ciertas y una debe ser mentira. El resto de participantes deberán debatir cuáles son verdad y cuál es la mentira. Tras tomar una decisión por mayoría el participante revelará cuál era la mentira. Cuando todos los participantes terminen esta actividad puede volver a repetirse, relatando cada participante otras tres afirmaciones nuevas. Esta actividad fomenta que los participantes se conozcan mejor, además fomentará el humor y al tomar las decisiones de manera grupal ayudará a mejorar la cohesión de los trabajadores.

SESIÓN 2: EXPRESIÓN EMOCIONAL

Objetivos:

- Mantener o mejorar las capacidades cognitivas, sociales, físicas y emocionales.

- Estimular el reconocimiento y la expresión oral de las propias opiniones y sentimientos.
- Mejorar las relaciones sociales con otras personas.
- Trabajar el autoconocimiento personal y las habilidades sociales.
- Favorecer la autoestima, autoconcepto y la confianza en uno mismo.
- Mantener desde el respeto la identidad y la defensa de las propias ideas y opiniones.

Actividad 1: ¿Qué nos revelan las expresiones del rostro?

Tiempo: 20 minutos

Materiales: No necesarios.

Descripción: Los participantes conocerán las expresiones faciales a través de una charla expositiva, las emociones van acompañadas de expresiones faciales, conociéndolas, podemos identificarlas y controlarlas, según Ekman y Serra (2017) las expresiones faciales de las emociones primarias son:

- Ira: es habitual fruncir el ceño y apretar los labios. Asimismo, los ojos se ven más brillantes.
- Felicidad: aparecen arrugas en el extremo exterior del ojo, conocidas como patas de gallo, las mejillas se elevan y los extremos de los labios también, lo cual se ve reflejado en unos ojos más cerrados.
- Tristeza: el párpado está más caído, la boca recta o hacia abajo y a veces el ceño fruncido y elevado.
- Asco: la nariz se arruga y el labio superior se eleva.
- Sorpresa: las cejas se elevan, los ojos se abren y la boca también.
- Miedo: los párpados superiores están elevados al máximo y los inferiores tensos. Las cejas están elevadas y juntas. Los labios se alargan hacia atrás y se encogen las mejillas.

Actividad 2: Debate: ¿Por qué creen que es bueno expresar las emociones?

Tiempo: 35 minutos

Materiales: No necesarios.

Descripción: El debate comenzará con una breve exposición de los beneficios de expresar las emociones, se trata de una forma de comunicación, no solo con los demás, sino consigo mismo. Es muy importante que las mostremos correctamente porque la percepción que tengan los demás sobre nuestras emociones repercutirá también en como se sientan. También regula nuestras relaciones sociales, por ejemplo, como nos sentimos con una persona, esta reacción emocional regulará nuestra relación y lo bien o lo mal que nos llevemos con alguien. Nuestras acciones van cargadas de emoción, y aunque no lo queramos con esta emoción también estamos comunicando. Tras esta breve reflexión el moderador animará a los participantes a que cuenten su opinión sobre el tema y si tienen alguna vivencia personal que sea reseñable contar.

Actividad 3: Espacio de reflexión.

Tiempo: 5 minutos

Materiales: No necesarios.

Descripción: Se les pedirá a los participantes que todos los días a la misma hora se sienten en un lugar en su casa donde no puedan molestarles. Será siempre el mismo sitio y preparan un reloj con una alarma que sonara en diez minutos. Durante esos diez minutos deberán dejar el teléfono móvil, televisión y posibles distractores lejos de su alcance y deberán pensar y sentir sobre aquello que les preocupa y les cuesta alejar de su mente. Cuando suene la alarma podrán levantarse y realizar las actividades del día a día. Esto les permite tener un espacio delimitado al día para pensar en sus preocupaciones y cuando a lo largo del día experimenten una emoción negativa deberán dejarla para ese espacio. Esta actividad según Cataluña (2017) reporta numerosos beneficios psicológicos.

SESIÓN 3: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Objetivos:

- Conocer y valorar los métodos personales de afrontamiento del estrés.
- Entrenar estrategias eficaces de afrontamiento del estrés.
- Dotar de recursos para el afrontamiento del estrés.
- Utilizar herramientas que ayuden a tomar decisiones.
- Evaluar si los procedimientos utilizados son los más viables para la resolución de conflictos.

Actividad 1: Charla formativa sobre estrategias de afrontamiento del estrés.

Tiempo: 60 minutos.

Materiales: No necesarios.

Descripción: La respuesta ante el estrés esta constituida por lo que se denominan estrategias de afrontamiento, definidas como 'los procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, una vez han aparecido o incluso antes de que aparezcan'. (Folkman y Lazarus, 1986). Algunas de las estrategias de afrontamiento que se explicarán en la charla son:

- Reevaluación positiva. Consiste en un afrontamiento activo enfocado a crear un nuevo significado a la situación problema, intentando sacar la parte positiva.
- Reacción depresiva. En esta reacción la persona se siente desbordada por la situación y la enfoca de manera pesimista.
- Negación. En esta situación no se acepta el problema, por lo que se evita o se le quita distorsionando la realidad para que su valoración sea acorde con nuestra valoración.

- Planificación. Se realiza un análisis exhaustivo del problema desde la razón con el fin de generar estrategias que puedan alterar la situación problemática.
- Conformismo. El individuo acepta la situación tal y como es y tiene la sensación de que sus actos no la van a cambiar por lo que acepta la situación tal y como viene.
- Desconexión mental. Se intenta tener pensamientos distractivos para evitar pensar en el problema.
- Desarrollo personal. Se aprende de las situaciones y los problemas de manera que la situación sirve como estímulo para mejorar nuestras capacidades personales.
- Control emocional. Se trata de intentar contener nuestras emociones u ocultar nuestros sentimientos para no tener que afrontar el problema.
- Distanciamiento. Hablar del problema en tercera persona y pensar que el problema no nos genera efectos emocionales.
- Supresión de actividades distractoras. Se trata de buscar continuamente soluciones al problema.
- Refrenar el afrontamiento. Distanciar la resolución del conflicto pensando que no se puede hacer nada hasta que ocurra un acontecimiento determinado.
- Evitar el afrontamiento. No hacer nada con la expectativa de que cualquier cosa que se haga puede empeorar la situación.
- Resolución del problema. El individuo realiza una acción directa y racional para solucionar el problema.
- Apoyo social al problema. Buscar información y consejo en los demás sobre las posibles soluciones al problema.
- Desconexión comportamental. Evitación de la solución al problema.
- Expresión emocional. Se da una manifestación muy expresiva de las emociones como reacción al problema.

- Apoyo social emocional. Búsqueda de comprensión en los demás sobre la situación problema.
- Respuesta paliativa. Búsqueda de situaciones que evitan la situación estresante o nos hacen sentir mejor (comer, fumar, beber...)

Tras presentar los tipos de estrategias de afrontamiento y sus puntos a favor y en contra el moderador puede preguntar a los participantes si en alguna ocasión han empleado alguna de estas estrategias y si creen que su uso fue positivo para calmar su estrés y solucionar el problema.

SESIÓN 4: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS

Objetivos:

- Desarrollar habilidades emocionales enfocadas en la vida diaria
- Promover el desarrollo integral de los participantes
- Desarrollar una actitud positiva y realista ante la vida
- Fomentar la diversidad y la interculturalidad.

Actividad 1: ¿Qué sabemos de las emociones?

Tiempo: 15 minutos

Materiales: Bolígrafos y hojas en blanco.

Descripción: Los participantes deben elaborar una lista de las emociones que conozcan y ejemplificar una situación en la que se hayan sentido de esa manera. Posteriormente deberán exponerlas frente al resto de participantes. Con esta actividad los participantes conocerán las emociones que pueden sentir y el mediador intentará hacer ver a los participantes que todas las emociones no se desarrollan igual en todas las personas y que no se activan frente a las mismas situaciones.

Actividad 2: El árbol de los logros.

Tiempo: 15 minutos

Materiales: Bolígrafos y hojas en blanco.

Descripción: Los participantes dibujaran un árbol con sus ramas y sus frutos, dibujarán en la raíz y en las ramas y frutos más grandes los logros que hayan conseguido que sean más significativos para ellos. También pueden escribir habilidades y cualidades que tengan. Cuando lo finalicen deberán reflexionar sobre las habilidades que tienen y los logros que han conseguido en su vida. El objetivo de la actividad es mejorar la autoestima la autoconfianza y el autoconocimiento de sus participantes mientras reflexionan sobre las capacidades que tienen.

Actividad 3: Dinámica de los cinco sombreros.

Tiempo: 30 minutos

Materiales: No necesarios.

Descripción: Los participantes deben pensar un dilema o conflicto cultural o ético al que hayan tenido que hacer frente y les haya resultado estresante, si no son capaces de proponerlo puede hacerlo el mediador. El objetivo será resolver este conflicto mediante un debate, donde cada uno de los participantes tendrá asignado un 'sombrero' y deberán dar argumentos bajo la perspectiva de su sombrero. Cada sombrero otorga a su portador una forma determinada de pensar:

- Sombrero amarillo: con este sombrero se deben sacar los aspectos positivos del conflicto.
- Sombrero azul: con este sombrero se deben nombrar los riesgos existentes, los pensamientos negativos y las barreras que ocasiona el conflicto.
- Sombrero verde: es el contrario al sombrero azul, debe vencer las barreras del sombrero azul y los pensamientos negativos creados por este.
- Sombrero rojo: debe mostrar una perspectiva emocional, diciendo como se siente él y como se pueden sentir el resto de los sombreros con los argumentos que se vayan dando en el debate.

- Sombrero negro: será el encargado de desarrollar alternativas y buscar otras posibles soluciones al conflicto.

La actividad tiene como objetivo que los demás pueden tener diferentes perspectivas y no ser necesariamente erróneas. Pretende desarrollar la empatía de los participantes, desarrollar la resolución de conflictos e incentivar la flexibilidad de opiniones.

SESIÓN 5: MANEJO DEL ESTRÉS A TRAVÉS DEL YOGA

Objetivos:

- Aumentar la capacidad para relajarse y la función respiratoria.
- Mejorar la estabilidad emocional a través de la paz y la tranquilidad.
- Mejorar el equilibrio del sistema nervioso autónomo, que regula las respuestas involuntarias del organismo.

Actividad 1: Respiración a través del yoga

Tiempo: 20 minutos

Materiales: No necesarios.

Descripción: el aprendizaje de técnicas respiratorias de yoga ayudara a los participantes a controlar las fases de inspiración y expiración. Los participantes practicarán las respiraciones descritas a continuación:

- Respiración diafragmática: Este tipo de respiración no es exclusivo del yoga, sino que puede servir a los participantes para calmar los síntomas en situaciones de estrés o ansiedad. Los participantes deben colocar una mano en el abdomen y la otra en la parte superior de pecho. Cuando inspiren el abdomen deberá subir y cuando expiren deberá bajar.

- Respiración alterna por las fosas nasales: esta respiración debe su nombre a que consiste en alternar constantemente la respiración por ambas fosas nasales. Los participantes deben sentarse con las piernas cruzadas y colocar una de sus manos en la nariz, después deben inspirar por una de las fosas nasales tapando la otra con sus dedos y para expirar deben destaponar esa fosa nasal expirar por ella mientras tapan la otra.
- Respiración resonante: esta respiración se da cuando se respira a un ritmo de cinco respiraciones por minuto, para conseguir este ritmo se deberá inspirar y expirar contando hasta cinco y repetir este patrón de respiración algunos minutos.
- Respiración 'Nada Brahma': esta respiración se realiza para mantener la calma. Los participantes deben colocar sus manos en los cartílagos que recubren los oídos. Al expirar deben apretar suavemente sus oídos mientras realizan un zumbido con la boca cerrada, imitando el sonido de una abeja.
- Respiración con los labios fruncidos: esta técnica ayuda a relajar el ritmo de la respiración. Los participantes deben inspirar lentamente por la nariz y expirar lentamente por la boca con los labios como si fuesen a silbar. Los participantes deben tener el cuello y los hombros relajados.

Actividad 2: Posturas de yoga

Tiempo: 20 minutos

Materiales: No necesarios.

Descripción: Es muy importante mantener una respiración suave y equilibrada y no mantener las posturas más tiempo del que el cuerpo sea capaz. Los participantes practicarán posturas de yoga descritas a continuación:

- Postura de la montaña (Tadasana): esta postura es sencilla y servirá como relajación y toma de contacto. Consiste en colocarse de pie con los pies juntos y los ojos cerrados. Los brazos deben descansar paralelos al cuerpo y con los dedos juntos.

- Postura del niño (Balasana): esta postura es sencilla y los participantes podrán realizarla durante varios minutos mientras no se sientan molestos. Los participantes deben colocarse de rodillas y llevar su pecho al suelo mientras mantienen las piernas flexionadas. Los brazos deben estirarse hacia adelante.
- Postura del árbol (Vrksasana): esta postura consiste en mantener el equilibrio sobre una pierna. Los participantes deben intentar relajarse a pesar de que se encuentren en equilibrio sobre una sola pierna. Se colocan de pie en equilibrio sobre una pierna y la pierna restante debe quedar flexionada y apoyada sobre la otra pierna. Los participantes deben intentar levantar los brazos hacia arriba para completar el 'árbol'.
- Postura de la langosta (Salabhasana): esta postura se trata de un estiramiento de espalda. Los participantes deben acostarse sobre su abdomen e inspirar mientras tratan de levantar brazos, piernas y pecho del suelo. Mientras se realice la postura los participantes deben mantener el cuello estirado.
- Postura del puente (Setu Bandha Sarvangasana): se trata de una postura que es difícil de mantener, por lo que puede alternarse con pequeños descansos para centrarse en la respiración. Los participantes deben colocarse en el suelo mirando hacia arriba y flexionar las rodillas con las plantas de los pies apoyadas en el suelo, entonces deben separar la cadera del suelo mientras mantienen los hombros, los brazos y los pies como puntos de apoyo en el suelo.
- Postura del muerto (Shavasana): esta postura se usa para relajarse tras una serie de ejercicios. Los participantes deben colocarse acostados mirando hacia arriba, con pies y manos ligeramente separados del torso.

Actividad 3: Puesta en común y cierre de la sesión

Tiempo: 20 minutos

Materiales: No necesarios.

Descripción: Se valorará la sesión y los participantes explicarán como se han sentido. Los participantes compararán cómo se sienten antes y después de los ejercicios.

SESIÓN 6: CHARLA SOBRE LAS FUNCIONES DEL CELADOR

Objetivos:

- Conocer las funciones del celador.
- Establecer un protocolo de actuación para situaciones que se den con frecuencia y generen ambigüedad.
- Saber los apoyos con los que cuenta el equipo y el procedimiento para solicitar ayuda en caso de necesitarla.
- Generar confianza en los superiores directos y darles visibilidad.

Actividad 1:

Tiempo: 60 minutos.

Materiales: no necesarios.

Descripción: Se dará una charla impartida por el jefe de personal subalterno del hospital. La charla repasará las funciones y competencias del celador y las limitaciones de su trabajo. Sería interesante que a la reunión asistiera el personal de gerencia correspondiente y los supervisores directos de los empleados, ya que los resultados del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del INSHT indican que en el factor supervisión existe un riesgo psicosocial muy elevado. Por lo que su presencia servirá para dar cercanía y recordar sus funciones, aunque no se encuentren presentes continuamente en el área de trabajo bajo su responsabilidad. Una vez repasadas estas funciones se debatirá sobre situaciones que creen ambigüedad o que los trabajadores desconozcan como deben actuar ante estas situaciones y el jefe de personal subalterno aclarará las cuestiones que sean necesarias y establecerá un protocolo para que todos los celadores puedan realizar su trabajo siguiendo las mismas directrices y bajo las mismas condiciones. En el cierre de la charla los trabajadores podrán trasladar sus dudas o inquietudes a su superior jerárquico para que sea consciente de las preocupaciones de los trabajadores del servicio y valore en que medida puede mejorar estas condiciones de trabajo.

Sería interesante que una vez finalizada la reunión los encargados de turno elaborarán un acta con las cuestiones más relevantes y los procedimientos y protocolos

que más duda hayan generado, para que los trabajadores puedan resolver sus dudas y poder consultarlas cuando consideren necesario.

SESIÓN 7: HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES: ESTRÉS Y SALUD

Objetivos:

- Comprender la importancia de los hábitos de vida saludables en el desarrollo del estrés.
- Aprender a disfrutar del tiempo libre con actividades que resulten gratificantes.
- Mejorar la salud y la calidad de vida.

Actividad 1:

Tiempo: 60 minutos.

Materiales: no necesarios.

Descripción: Se trata de una charla expositiva donde el moderador explicara la importancia de llevar hábitos de vida saludables para luchar contra el estrés. Se sugerirán rutinas y actividades para lidiar con el estrés a la par que mejoramos nuestra salud, estas técnicas son: Llevar estilo de vida saludable: ejercicio físico, alimentación equilibrada, apoyo social...

- Hacer ejercicio: practicar ejercicio tiene numerosas ventajas, no solo a nivel físico, sino que además sirve para combatir el estrés y aumentar la sensación de bienestar.
- Practicar yoga o pilates: estas técnicas posturales permiten trabajar la respiración, la concentración y la disciplina física y mental para entrar en un estado de relajación, que permite hacer frente a los conflictos con tranquilidad y ayuda a liberarse del estrés.

- Vacaciones: siempre está bien darse un respiro de la rutina y disfrutar del tiempo libre y el descanso. También son positivas las aventuras y los retos siempre que no generen un exceso de ansiedad.
- Humor: el humor hace que nos sintamos mucho mejor y que interpretemos las situaciones de una manera mucho menos rigurosa. Así que cuenta chistes, sé alegre e intenta mantener la sonrisa aun cuando estés de mal humor.
- Aficiones: busca tiempo libre para dedicarle a actividades que te hagan sentir bien, leer, escuchar música, dibujar... Todas son buenas opciones si te hacen sentir bien y permiten distraer tu mente y liberar así la ansiedad.
- Descanso: el descanso es fundamental para gestionar el estrés. Hay que crear hábitos de sueño saludables limitando la ingesta de cafeína y el uso de aparatos electrónicos en las últimas horas del día.

SESIÓN 8: CIERRE Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Objetivos:

- Recordar los contenidos de la intervención y destacar su aplicabilidad no solo en el ámbito de trabajo sino también en el día a día.
- Conocer las experiencias, sensaciones e impresiones de los participantes del programa.
- Ser autocríticos con el proyecto y establecer posibles mejoras para futuras intervenciones.

Actividad 1: Debate cierre del programa

Tiempo: 45 minutos

Materiales: No necesarios

Descripción: Se realizará un debate con los participantes de la intervención, en este debate podrán expresar sus opiniones, su valoración a cerca de los contenidos del curso y si creen que estos contenidos pueden servirles de ayuda tanto en su trabajo como en su vida personal.

Actividad 2: Evaluación del programa

Tiempo: 15 minutos

Materiales: Bolígrafos y encuesta de satisfacción ([Anexo 2](#)).

Descripción: la participación será voluntaria y sin ningún tipo de penalización por no participar. En completo anonimato, sin ningún tipo de identificación ni identificabilidad alguna ni indicios de las mismas. En ningún caso se recabará ningún dato personal protegido de ningún tipo. Se procederá a administrar una encuesta de satisfacción para evaluar la intervención y detectar posibles mejoras de cara a futuras intervenciones.



7. Resultados esperados

En intervenciones similares como la de Aranda et al. (2018), se puede ver que este tipo de programas tienen un impacto positivo. Concretamente las puntuaciones en el test PSQ (Perceived Stress Questionnaire), un cuestionario validado para evaluar el estrés, se redujeron de 0.50 ± 0.15 a 0.33 ± 0.14 ($p < .001$).

En otras investigaciones que promueven estilos de vida saludables (Carranza et al, 2019), se observa que las medidas del postest fueron superiores al pretest en las dimensiones estilo de vida saludable, responsabilidad de la salud y manejo del estrés ($p < .05$).

La inteligencia emocional también es clave para combatir el estrés, mostrando relaciones con la depresión, la ansiedad, la salud física y mental. Las personas que tienen una baja inteligencia emocional se preocupan mucho por sus emociones, no las perciben de manera clara y creen que son incapaces de modificar sus estados emocionales (Salovey et al., 2001). Por lo que su representación en esta intervención resulta casi obligada.

También se ha decidido incluir actividades que fomenten las habilidades sociales y la cohesión grupal, en estudios que se emplean estas técnicas los participantes han visto mejorada su empatía (Castillo et al., 2013; Garaigordobil y Peña, 2014) y su inteligencia emocional (Vesely et al., 2014; Garaigordobil y Peña, 2014).

Las actividades de relajación como el yoga también tienen resultados avalados por la literatura científica, en investigaciones como la de Riley et al. (2017), se demuestra como los programas de yoga tienen una mayor efectividad en la mejora del bienestar mental y en la reducción de las consecuencias relacionadas con el estrés en comparación con programas de entrenamiento cognitivo. Además, para Klatt et al. (2015), las ventajas de esta actividad son factibles y adaptables al entorno de trabajo. En los estudios de La Torre et al. (2020) el uso de un programa de yoga como intervención también tuvo un impacto significativo en la reducción de la ansiedad rasgo.

Existen numerosos estudios que miden la prevalencia del estrés y otros factores psicosociales en los profesionales de la salud (Santamaría et al., 2021; Piñeiro, 2013; Serrano, 2002), a pesar de ello las intervenciones basadas en estrategias de afrontamiento del estrés en este colectivo son escasas, sin embargo, podemos

extrapolando las intervenciones de otros colectivos que han participado en este tipo de intervenciones reportan mejoras en los niveles de estrés. Así en intervenciones en jugadores de fútbol se puede observar que la intervención mediante programas de mejora de las estrategias de afrontamiento del estrés (Lope y Solís, 2020) tras la intervención existió una diferencia significativa en un factor específico del estrés denominado estrés específico al deporte EED mostrando valores por debajo de 0.1. En otro estudio de Martínez (2010) se elaboró una función que pronosticaba en estudiantes universitarios si pertenecían al grupo de los participantes que aprobaban todas las asignaturas y los que no lo hacían a partir de si usaban solo 9 de las 18 estrategias de afrontamiento expuestas en el programa. Con los resultados de estos estudios resulta fundamental incluir actividades que mejoren las estrategias de afrontamiento del estrés aunque no hayan sido investigadas en profesionales de la salud.

La selección de las actividades se ha establecido con detenimiento y de manera rigurosa incluyendo en la intervención aquellas que apoyadas por la literatura científica tienen mayor influencia en la prevención del estrés y los riesgos psicosociales.



8. Discusión y conclusiones

El objetivo principal del estudio es elaborar una intervención destinada a los trabajadores del ámbito sanitario en la actual situación pandémica de COVID-19, que tenga como consecuencia directa la reducción del estrés laboral en este colectivo, concretamente: mejorar la calidad de vida, tanto la calidad de vida general como la relacionada con la salud de los trabajadores y fomentar la salud física y psicológica; enseñar estrategias de gestión emocional y reducir la influencia negativa de los estresores; y mejorar el clima laboral, la profesionalidad y la productividad de los trabajadores controlando los riesgos psicosociales derivados del estrés.

Los resultados obtenidos con el instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo FPSICO en su versión 4.0 reflejan la necesidad de una intervención para mitigar la influencia de los riesgos psicosociales.

No se puede determinar ni evaluar la efectividad del programa, dado que carece de intervención fáctica, pero se analizarán los objetivos para determinar si sus necesidades quedan cubiertas en el programa. Una vez desarrollado el modelo de intervención podemos afirmar que está formado por numerosas actividades que tienen como objetivo directo la reducción del estrés en sus participantes. Además, contiene actividades para la mejora de la salud física y psicológica, así como la calidad de vida.

El programa también desarrolla actividades para conocer las emociones, saber identificarlas y gestionarlas. También posee actividades que pretenden mejorar la calidad del servicio, la limitación de funciones, la productividad y la mejora del clima laboral. Por lo que se puede afirmar que la intervención cubre ampliamente los objetivos del estudio y posiblemente reportará numerosos beneficios a sus destinatarios a parte de los ya citados.

Llama la atención la escasez de intervenciones publicadas destinadas a los profesionales de la salud, según Murray et al. (2017) tras realizar una búsqueda bibliográfica exhaustiva en las bases de datos Medline, Embase, Cinahl, PsychINFO, Registro Cochrane de Ensayos y Web of Science para la búsqueda de estudios en los que los profesionales de la salud fueran los participantes, solo encontró 4 estudios de 5392 que cumplieran los criterios de inclusión (Tener un grupo control, uso de

instrumentos validados y programas que promocionaran la prevención y promoción de la salud), por lo que la investigación aún tiene mucho trabajo en este campo.

En las investigaciones de Lu et al. (2012) se observa como las condiciones laborales, la organización y el estrés laboral son predictores del absentismo laboral, por lo que con el presente modelo de intervención también se pueden mitigar esta problemática de una forma indirecta.

Una de las limitaciones del presente trabajo es que se trata de un estudio de carácter e iniciativa personal, no institucional, por lo que la administración de los cuestionarios y la participación en la intervención si se llevase a cabo sería completamente voluntaria y al no englobar a la población de celadores del Hospital SAU de Murcia los resultados quedaría sesgados y no serían del todo representativos de la población.

Aun así, este tipo de intervenciones reportan numerosos beneficios según la literatura científica y sin duda servirá de ayuda para reducir el estrés de los trabajadores, mejorar la calidad de vida y fomentar la salud física y psicológica, enseñar estrategias de gestión emocional y reducir la influencia negativa de los estresores y mejorar el clima laboral, la profesionalidad y la productividad de los trabajadores controlando los riesgos psicosociales derivados del estrés.

Este estudio ha sido pensado para la muestra de celadores del Hospital SAU de Murcia, atendiendo especialmente a los factores psicosociales que más riesgo presentan. De igual manera, este modelo puede ser aplicado a otras poblaciones, ya que, aunque la población diana carezca de riesgo psicosocial en los factores en los que hace hincapié esta intervención, siempre será positivo mejorar la formación y las estrategias de manejo del estrés de los trabajadores. Por lo que la aplicabilidad de la presente intervención es extensible a casi cualquier población de trabajadores.

Para futuras investigaciones sería interesante establecer un proyecto de intervención similar al propuesto en el presente trabajo, y evaluar en una primera fase de manera transversal diferentes indicadores como la satisfacción laboral, el estrés o la existencia de riesgos psicosociales mediante un estudio de una muestra de intervención (casos) con o sin muestra de comparación (controles, sin intervención o con intervención inespecífica) y posteriormente realizar un estudio longitudinal prospectivo de evaluación del grado de implementación y resultados a lo largo del tiempo, pudiendo incluir

sesiones de refuerzo de las actividades preventivas descritas. Con el fin de determinar en que medida estos programas pueden servir como prevención para la aparición de estos estresores o para mitigar sus síntomas.



9. Referencias

- Aranda, G., Elcuaz, M. R., Fuertes, C., Güeto, V., Pascual, P. y de Murieta, E. S. (2018). Evaluación de la efectividad de un programa de mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el burnout en profesionales sanitarios de atención primaria. *Atención Primaria*, 50(3), 141-150. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2017.03.009>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 2(4), 25-36. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Ato, M., López-García, J. J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bagaajav, A., Myagmarjav, S., Nanjid, K., Otgon, S. y Chae, Y. M. (2011). Burnout and job stress among Mongolian doctors and nurses. *Industrial health*, 49(5), 582. <https://doi.org/10.2486/indhealth.MS1256>
- Benavides, F. G., Delclós, J. y Serra, C. (2018). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. *Gaceta Sanitaria*, 32, 377-380. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>
- Betancourt, M. J., Rodríguez, C. L., Vallecillo, I. y Sánchez, L. E. (2008). Síntomas de ansiedad y depresión en residentes de especialización médica con riesgo alto de estrés. *Psiquiatría Biológica*, 15(5), 147-152. [https://doi.org/10.1016/s1134-5934\(08\)76485-6](https://doi.org/10.1016/s1134-5934(08)76485-6)
- Castillo, R., Salguero, J. M., Fernández-Berrocal, P., & Balluerka, N. (2013). Effects of an emotional intelligence intervention on aggression and empathy among adolescents. *Journal of Adolescence*, 36(5), 883-892. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2013.07.001>
- Cataluña, D. (2017). *Manual de ejercicios de psicología positiva aplicada. Ejercicios sencillos para incrementar el bienestar*. España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <https://www.copmadrid.org/web/publicaciones/manual-de-ejercicios-de-psicologia-positiva-aplicada>
- Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en riesgos psicosociales. (Criterio Técnico (CT) 104/2021, 13 de abril). *Dirección del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social*, nº 0000313/21, 2021, 14 de abril.

https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf

Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo. (Criterio Técnico (CT) 69/2009, 19 de febrero). *Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social*, nº 54/0000561/09, 2009, 19 de febrero. https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf

Cano-Vindel, A. (2002). Estrés laboral: la naturaleza del estrés. *Sociedad española para el estudio del estrés*. https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Carranza, R. F., Caycho-Rodríguez, T., Salinas, S. A., Ramírez, M., Campos, C., Chuquista, K. y Pérez, J. (2019). Efectividad de intervención basada en modelo de Nola Pender en promoción de estilos de vida saludables de universitarios peruanos. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2859/500>

Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/9f53b8c2-75a1-404a-851f-65d4b826d528>

de Quirós, M. B. y Labrador, F. J. (2008). Fuentes de estrés laboral en los servicios de urgencia de atención primaria. *Atención Primaria*, 40(2), 104-106. <https://doi.org/10.1157/13116161>

Ekman, P. y Serra, J. J. (2017). *El rostro de las emociones: qué nos revelan las expresiones faciales*. Barcelona: RBA Bolsillo.

Everly, G. S. y Lating, J. M. (2019). The concept of stress. In *A clinical guide to the treatment of the human stress response*. Nueva York. https://doi.org/10.1007/978-1-4939-9098-6_1

Feldman, S., Conforti, N. y Weidenfeld, J. (1995). Limbic pathways and hypothalamic neurotransmitters mediating adrenocortical responses to neural stimuli. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 19(2), 235-240. [https://doi.org/10.1016/0149-7634\(94\)00062-6](https://doi.org/10.1016/0149-7634(94)00062-6)

Ferrer, R., Guilera, G. y Però, M. (2011). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Informe+justificaci%C3%B3n.pdf/51389823-888d-4d5b-ae6c-7deee1b3d3de>

- Folkman, S. y Lazarus, R. S. (1986). Stress processes and depressive symptomatology. *Journal of abnormal psychology*, 95(2), 107-113. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.95.2.107>
- Garaigordobil, M. y Peña, A. (2014). Intervención en las habilidades sociales: efectos en la inteligencia emocional y la conducta social. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 22(3), 551-567. <https://www.behavioralpsycho.com/producto/intervencion-en-las-habilidades-sociales-efectos-en-la-inteligencia-emocional-y-la-conducta-social/>
- Klatt, M., Steinberg, B. y Duchemin, A. M. (2015). Mindfulness in Motion (MIM): an onsite mindfulness based intervention (MBI) for chronically high stress work environments to increase resiliency and work engagement. *Journal of Visualized Experiments*, 101, e52359. <https://doi.org/10.3791/52359>
- La Torre, G., Raffone, A., Peruzzo, M., Calabrese, L., Cocchiara, R. A., D'Egidio, V., Leggieri, P. F., Dorelli, B., Zaffina, S., Manocci, A. y YOMIN Collaborative Group. (2020). Yoga and mindfulness as a tool for influencing affectivity, anxiety, mental health, and stress among healthcare workers: results of a single-arm clinical trial. *Journal of Clinical Medicine*, 9(4), 1037. <https://doi.org/10.3390/jcm9041037>
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie Protección de los Trabajadores*, 3. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, nº 269, 1995, 10 de noviembre. BOE-A-1995-24292. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Lope, D. E., y Solís, O. B. (2020). Estrategias de afrontamiento como intervención al estrés en futbolistas. *Retos: Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (38), 613-619. <https://doi.org/10.47197/retos.v38i38.75724>
- Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X. y While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 49(8), 1017-1038. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009>
- Hamaideh, S. H. y Ammouri, A. (2011). Comparing Jordanian nurses' job stressors in stressful and non-stressful clinical areas. *Contemporary Nurse*, 37(2), 173-187. <https://doi.org/10.5172/conu.2011.37.2.173>

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2004). *Estrés laboral. Documentos divulgativos*. <http://www.insht.es>
- Kalimo, R., El Batawi, M. A. y Cooper, C. L. (1988). *Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf?sequence=1
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., Tan, H., Kang, L., Yao, L., Huang, M., Wang, H., Wang, G. Liu, Z. y Hu, S. (2020). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3). <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>
- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-psiquiatría*, 83(1), 51-56. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Martín, F. y Nogareda, C. (1992). NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Guías de buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo*. https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_438.pdf/0ee9ad78-a9a4-45d6-8ae6-56ad64bf3129
- Martín, F. (1992). NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Guías de buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo*. https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_349.pdf/ada8c0fd-ff66-4a29-ad86-6134d489262d
- Martínez, J. A. (2010). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 2(18). <https://www.eumed.net/rev/ced/18/jamg.pdf>
- Murray, M., Murray, L. y Donnelly, M. (2017). Revisión sistemática de las intervenciones para mejorar el bienestar psicológico de los médicos de familia. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 20(1), 33-35. <https://doi.org/10.12961/apr.2017.20.01.6>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. CEIL-CONICET. <http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158>
- Nogareda, C. y Almodóvar, A. (2005). NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo*.

https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49

Organización Mundial de la Salud (2019). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Ginebra. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Organización Mundial de la Salud (2020). *A safe and healthy return to work during the COVID-19 pandemic*. Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/briefingnote/wcms_745549.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>

Organización Mundial de la salud. (2020). *Directrices para ayudar a los países a mantener los servicios sanitarios esenciales durante la pandemia de COVID-19*. Ginebra. <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2020-who-releases-guidelines-to-help-countries-maintain-essential-health-services-during-the-covid-19-pandemic>

Pérez, J. y Nogareda, C. (2012). NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo*. <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>

Piñero, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, 12(31), 125-150. <https://doi.org/10.6018/eglobal.12.3.154611>

Prieto, G. y Muñiz, J. (2000). Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España. *Papeles del Psicólogo*, 77, 65–72. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77807709.pdf>

Riley, K. E., Park, C. L., Wilson, A., Sabo, A. N., Antoni, M. H., Braun, T. D., Harrington, J., Reiss, J., Pasalis, E., Harris, A. D. y Cope, S. (2017). Improving physical and mental health in frontline mental health care providers: Yoga-based stress management versus cognitive behavioral stress management. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 32(1), 26-48. <https://doi.org/10.1080/15555240.2016.1261254>

Robles, H. y Peralta, M. I. (2010). *Programa para el control del estrés*, 2ª ed. Madrid: Pirámide. <https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545413005.pdf>

- Salovey, P., Woolery, A. y Mayer, J. D. (2001). Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. *Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal processes*, 279-307. <https://dx.doi.org/10.1002/9780470998557.ch11>
- Santamaría, M. D., Ozamiz-Etxebarria, N., Rodríguez, I. R., Alboniga-Mayor, J. J. y Gorrotxategi, M. P. (2021). Impacto psicológico de la COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles. *Revista de psiquiatría y salud mental*, 14(2), 106-112. <https://doi.org/10.1016/j.rpsm.2020.05.004>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York (NY): McGraw-Hill.
- Serrano, M. F. (2002). Estrés laboral en el personal sanitario. *Fisioterapia*, 24(1), 33-42.
- Tesorería General de la Seguridad Social (2020). Datos afiliación seguridad social abril 2020. <https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/EstadisticasPresupuestosEstudios/Estadisticas>
- Ugbolue, U. C., Duclos, M., Urzeala, C., Berthon, M., Kulik, K., Bota, A., Thivel, D., Bagheri, R., Gu, Y., Baker, J. S., Andant, N., Pereira, B., Rouffiac, K., Clinchamps, M., Dutheil, F. y COVISTRESS Network. (2020). An assessment of the novel COVISTRESS questionnaire: COVID-19 impact on physical activity, sedentary action and psychological emotion. *Journal of Clinical Medicine*, 9(10), 3352. <https://doi.org/10.3390/jcm9103352>
- Vesely, A. K., Saklofske, D. H., & Nordstokke, D. W. (2014). EI training and pre-service teacher wellbeing. *Personality and Individual Differences*, 65, 81-85. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.052>
- Yerkes, R. y Dodson, J. (1908). The relation of strenght of stimulus to sapidity of habit formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*. 18(5), 459-482. https://www.ida.liu.se/~769A09/Literature/Stress/Yerkes,%20Dodson_1908.pdf

10. Anexos

10.1. Anexo 1: Declaración de consentimiento

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

D., con DNI nº, manifiesta que ha sido informado de manera completa, clara, comprensible y suficiente sobre los objetivos del proyecto **“Di adiós al estrés”**, y de las técnicas y actividades a emplear para la lograr dichos objetivos y las pruebas para la evaluación de las variables objeto de estudio.

He sido también informado de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido a y con las garantías de las leyes RGPD UE 2016/679, LO 3/2018 y demás normas que pueden ser de aplicación.

He sido también informado que puedo abandonar en cualquier momento mi participación en las actividades sin dar explicaciones y sin que ello me suponga perjuicio alguno.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO a que se realice la evaluación planificada en este proyecto para cubrir los objetivos especificados en el mismo y a participar en las actividades del presente proyecto.

....., a De de 2022.

Fdo. D.

10.2. Anexo 2: Encuesta de Satisfacción

Encuesta de Satisfacción

“Actividad: Di adiós al estrés”

Fecha:

Modalidad de realización del curso: Teórico-Práctico

EVALUACION GENERAL:

I. GENERAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1) Satisfacción general del Curso										
2) Nivel de comprensión	Presentaciones teóricas									
	Ejercicios prácticos									
3) Utilidad de la información										
4) Aplicabilidad en su lugar de desempeño										
5) Metodología del Curso										

II. LOGISTICA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organización previa al Curso										
Organización durante el desarrollo del Curso										
Cumplimiento de los tiempos establecidos										
Calidad y claridad del material impreso entregado										
Calidad del sistema audiovisual										

Observaciones:

10.3. Anexo 3: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales



El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, los horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No trabajo en turnos rotativos

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4



15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con: tus superiores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con: tus compañeros

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con: tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales)

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |



21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5



34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4



39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- No es muy importante
- Es importante
- Es muy importante
- No lo sé

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clients, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

- Adecuadamente
- Regular
- Insuficientemente
- No existe posibilidad de desarrollo profesional

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |



INFORME DE EVALUACIÓN DE INVESTIGACIÓN RESPONSABLE DE 2. TFM (Trabajo Fin de Máster)

Elche, a 30 de mayo del 2022

Nombre del tutor/a	Felipe Navarro Cremades
Nombre del alumno/a	María Dolores Santacruz Prieto
Tipo de actividad	3. Propuesta de intervención: En este supuesto el alumno propone una intervención (clínica o similar) que no se realiza. Tampoco accede a historias clínicas ni datos personales de ningún tipo
Título del 2. TFM (Trabajo Fin de Máster)	El estrés laboral del personal (celadores) durante la pandemia COVID-19 en un Hospital público. "Modelo de intervención frente al estrés laboral en el ámbito sanitario en tiempos del COVID-19"
Código/s GIS estancias	
Evaluación Riesgos Laborales	No procede
Evaluación Ética	No procede
Registro provisional	220529214250
Código de Investigación Responsable	TFM.MPR.FNC.MDSP.220529
Caducidad	2 años

Se considera que el presente proyecto carece de riesgos laborales significativos para las personas que participan en el mismo, ya sean de la UMH o de otras organizaciones.

La necesidad de evaluación ética del trabajo titulado: **El estrés laboral del personal (celadores) durante la pandemia COVID-19 en un Hospital público. "Modelo de intervención frente al estrés laboral en el ámbito sanitario en tiempos del COVID-19"** ha sido realizada de manera automática en base a la información aportada en el formulario online: "TFG/TFM: Solicitud Código de Investigación Responsable (COIR)", habiéndose determinado que no requiere someterse a dicha evaluación. Dicha información se adjunta en el presente informe. Es importante destacar que si la información aportada en dicho formulario no es correcta este informe no tiene validez.

Por todo lo anterior, **se autoriza** la realización de la presente actividad.

Atentamente,

Alberto Pastor Campos
Secretario del CEII
Vicerrectorado de Investigación

Domingo L. Orozco Beltrán
Presidente del CEII
Vicerrectorado de Investigación

Información adicional:

- En caso de que la presente actividad se desarrolle total o parcialmente en otras instituciones es responsabilidad del investigador principal solicitar cuantas autorizaciones sean pertinentes, de manera que se garantice, al menos, que los responsables de las mismas están informados.
- Le recordamos que durante la realización de este trabajo debe cumplir con las exigencias en materia de prevención de riesgos laborales. En concreto: las recogidas en el plan de prevención de la UMH y en las planificaciones preventivas de las unidades en las que se integra la



investigación. Igualmente, debe promover la realización de reconocimientos médicos periódicos entre su personal; cumplir con los procedimientos sobre coordinación de actividades empresariales en el caso de que trabaje en el centro de trabajo de otra empresa o que personal de otra empresa se desplace a las instalaciones de la UMH; y atender a las obligaciones formativas del personal en materia de prevención de riesgos laborales. Le indicamos que tiene a su disposición al Servicio de Prevención de la UMH para asesorarle en esta materia.

La información descriptiva básica del presente trabajo será incorporada al repositorio público de Trabajos fin de Grado y Trabajos Fin de Máster autorizados por la Oficina de Investigación Responsable de la Universidad Miguel Hernández en el curso académico 2020/2021. También se puede acceder a través de <https://oir.umh.es/tfg-tfm/>

