



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

# Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2015

---

## **Asistencia en seguridad: nos preocupamos por Usted**

Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo  
Italia

## **Resumen**

*Entre noviembre de 2015 y diciembre de 2017, el Instituto Nacional del Seguro de Accidentes del Trabajo (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro – INAIL) desarrolló un proyecto de formación experimental para trabajadores sociales y sanitarios que trabajasen en centros de acogida y atención para personas autónomas y personas dependientes con distintos grados de discapacidad.*

*El carácter innovador del proyecto puede apreciarse en la decisión de usar la metodología pedagógica del “teatro industrial” o “laboratorio teatral” para fomentar la proactividad del trabajador mediante la revisión crítica de los comportamientos individuales y de grupo, estimulando así el desarrollo personal de los participantes.*

## **Asunto o desafío**

*¿Qué asunto o desafío abordaba su buena práctica? Sírvase describirlo brevemente.*

El proyecto “*Asistiendo en seguridad: nos preocupamos por Usted*” abordó los ámbitos de la promoción de la salud en el trabajo y la prevención de riesgos profesionales mediante un método de formación experimental e innovador, sobre todo para Italia y el sector laboral de la asistencia social y sanitaria.

Se eligió este sector debido al continuo crecimiento de empleo que ha experimentado en la última década, el cual está relacionado con la mejora de la esperanza de vida media en Italia y en el resto de Europa y, al mismo tiempo, con el aumento del número de lesiones y enfermedades profesionales.

Otro motivo para la planificación de una intervención en el campo de la asistencia social y sanitaria fue la falta de buenas prácticas aplicables a este ámbito, precisamente porque se trata de un sector que ha experimentado una reciente expansión a gran escala.

## **Abordar el desafío**

*¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para abordar el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con especial hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.*

El sector de actividad en el que se decidió intervenir está representado por dos fundaciones, a saber, la *Opera Immacolata Concezione* (OIC) y la *Istituti Riuniti Padovani di Educazione e Assistenza* (IRPEA), que operan en Padua y su provincia, y ofrecen: servicios y centros residenciales para ancianos y personas frágiles; asistencia a personas con discapacidad; educación infantil (jardín de infancia y primaria); formación vocacional de jóvenes y adultos, y alojamiento para estudiantes, trabajadores desplazados, peregrinos y familiares de pacientes hospitalarios.

El personal de las fundaciones se compone principalmente de mujeres, con un buen nivel educativo y una importante presencia de trabajadoras extranjeras.

Se han diseñado cursos con información detallada para permitir una verdadera participación en la cultura de la seguridad laboral por parte de los trabajadores, estimulando el compromiso de cada persona de convertirse en un “promotor de la seguridad”, sobre todo en los ámbitos de riesgo que los trabajadores hayan experimentado como particularmente críticos, aunque tales ámbitos ya se hayan abordado en la formación obligatoria con arreglo al artículo 37 del Decreto Legislativo 81/2008.

La fórmula innovadora del curso de formación ha permitido que los trabajadores que participaban se convirtieran en guionistas, directores e intérpretes, situándolos en un entorno diferente al del aula habitual y experimentando el método del “teatro de formación” o “teatro industrial”, que, mediante la estimulación emocional, pretende maximizar la eficacia de la formación al ofrecer un enfoque diferente sobre la vida cotidiana y propiciar ejemplos positivos de cambios de comportamiento tanto en el individuo como en el grupo.

Se trata de una manera de, tal y como indica el título del proyecto, “Asistiendo con seguridad: Nos preocupamos por Usted”, hacer que los trabajadores presten especial atención a aquellas personas que, a diario, deben garantizar unos cuidados y una asistencia especiales a los usuarios/pacientes que se encuentran en un estado de salud crítico.

El proyecto tenía por objeto responder a lo siguiente:

- el riesgo de posturas y movimientos manuales incongruentes;
- el riesgo biológico;
- el riesgo derivado del estrés en el lugar de trabajo;
- el riesgo por diferencias de género, edad, procedencia geográfica, etc.

La metodología del “teatro industrial” ofrece una actividad dinámica que alterna momentos prácticos con el análisis del trabajo realizado, permitiendo la reevaluación de la dimensión del “juego” como elemento central del aprendizaje para corregir actitudes equivocadas de la vida cotidiana.

Dado el carácter innovador de este método, primero se llevó a cabo una clase piloto para poner a prueba el sistema de diseño. Cada edición del curso tiene una duración de ocho horas, concentradas en una sola jornada. Tras una breve referencia a los cuatro perfiles de mayor riesgo del sector de actividad y una breve descripción de las nociones básicas de la dramaturgia, se divide a los participantes en cuatro grupos, asignando a cada uno de ellos el análisis de un factor de riesgo para que lo interpreten en una representación teatral.

Al final de la primera parte de la jornada, cada grupo debería haber elaborado un guion, preparado el vestuario e identificado a los intérpretes entre los miembros del mismo grupo. En la segunda parte de la jornada, cada grupo representa su “primera obra” para una audiencia compuesta por los otros participantes.

En cada edición, cada participante tiene la oportunidad de cubrir diferentes papeles (guionista, diseñador de vestuario, director, intérprete, espectador, crítico, etc.), permitiendo así que varíe el punto de vista sobre los temas representados; de este modo, todos los trabajadores/participantes se convierten en formadores de sí mismos, así como también en formadores de sus compañeros, mediante la puesta en escena de representaciones teatrales (*sketches*, musicales, etc.) centradas en los “errores” conductuales y procedimentales característicos de la vida cotidiana, y haciendo uso del mismo entorno de trabajo como escenario. Las variaciones del método se aprecian

mediante las comparaciones entre compañeros y el uso de la ironía, la improvisación, el desenfado, la dramatización y la desdramatización.

Todas las representaciones se graban en vídeo con el fin de seleccionar las obras más representativas, que se usarán como material didáctico de apoyo para futuras iniciativas de formación para otros trabajadores que no hayan participado en el proyecto.

## **Metas**

*¿Cuáles eran las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del desempeño que se establecieron para el plan o estrategia? Sírvase describirlos brevemente.*

El proyecto conlleva medidas de información y concienciación dirigidas a todos los empleados de las dos fundaciones (aproximadamente 1 800 trabajadores) y un curso de formación específico dirigido a una selección de casi 270 trabajadores que representan a toda la plantilla. Los agentes del proyecto, además de las dos fundaciones mencionadas, pertenecen a la dirección regional de Véneto del INAIL, al Patronato Inca CGIL de la región de Véneto, a la Azienda U.L.S.S. 6 Euganea y a la Confederación General Italiana del Trabajo (*Confederazione Generale Italiana del Lavoro* – CGIL), los cuales han participado no solo en la concepción y preparación de los cursos de formación, sino también en el seguimiento de todas las fases de realización y conclusión del proyecto.

En la formación han participado 264 trabajadores en 120 horas lectivas, divididas en 15 ediciones, comenzando con una clase piloto que sirve para poner a prueba el sistema de diseño mediante la recopilación y el análisis de valoraciones de los mismos trabajadores.

## **Evaluación de los resultados**

*¿Se ha evaluado la buena práctica? Sírvase suministrar datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.*

Al final de cada edición del curso, se distribuyó un formulario en papel entre los participantes, diseñado para medir el grado de satisfacción personal en los siguientes ámbitos:

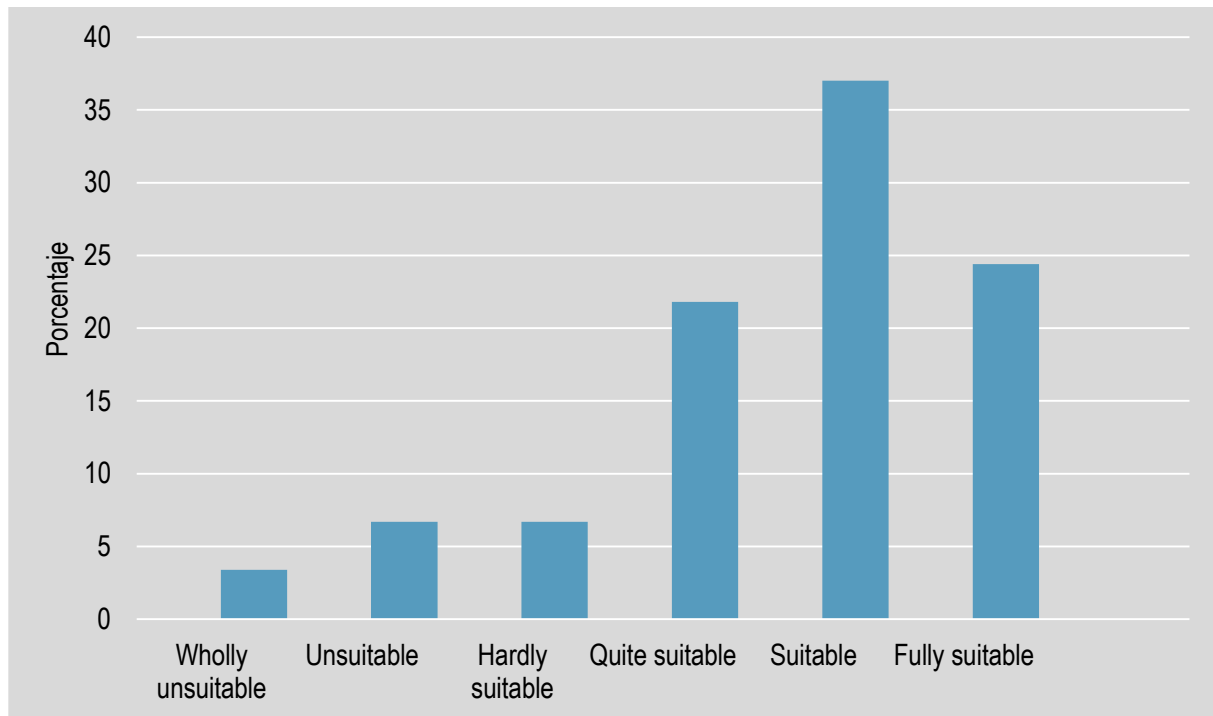
- la opinión sobre la satisfacción general, sobre todo, en comparación con las expectativas iniciales;
- la opinión sobre la estructura de acogida y la organización de las actividades;
- la opinión sobre los instructores;
- la mejora de las aptitudes personales y de la calidad del rendimiento en el trabajo propio;
- preguntas abiertas sobre puntos fuertes y elementos críticos que se hayan encontrado.

Haciendo uso del 75 por ciento de sujetos satisfechos como referencia, el 90 por ciento afirmó estar muy satisfecho con la actividad de formación, y para el 84 por ciento superó sus expectativas iniciales.

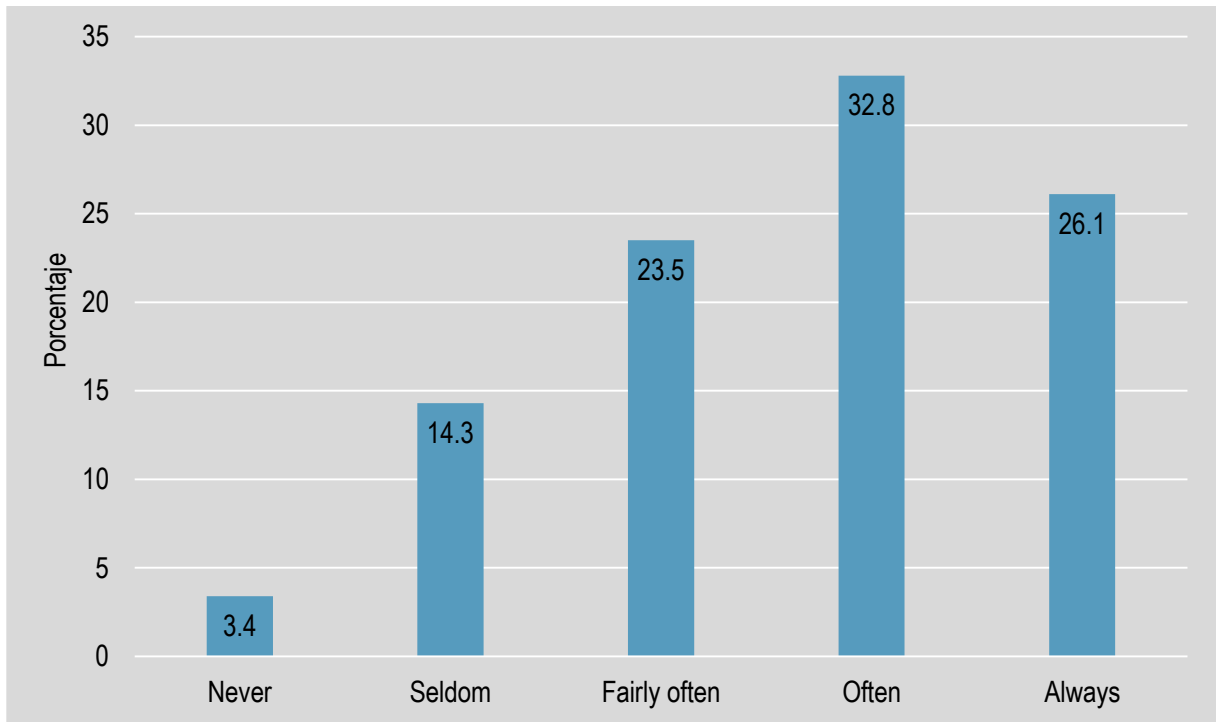
Cabe señalar que el 96 por ciento de los participantes ha juzgado positivamente al personal docente y el 95 por ciento ha experimentado una mejora de sus aptitudes. Finalmente, el 88 por ciento se ha manifestado seguro en cuanto a la mejora de la calidad de su trabajo.

Al transcurrir un semestre, se ha llevado a cabo un control de eficacia a posteriori como seguimiento, mediante el uso de un cuestionario específico distribuido y recopilado en línea. A continuación, se indican los resultados:

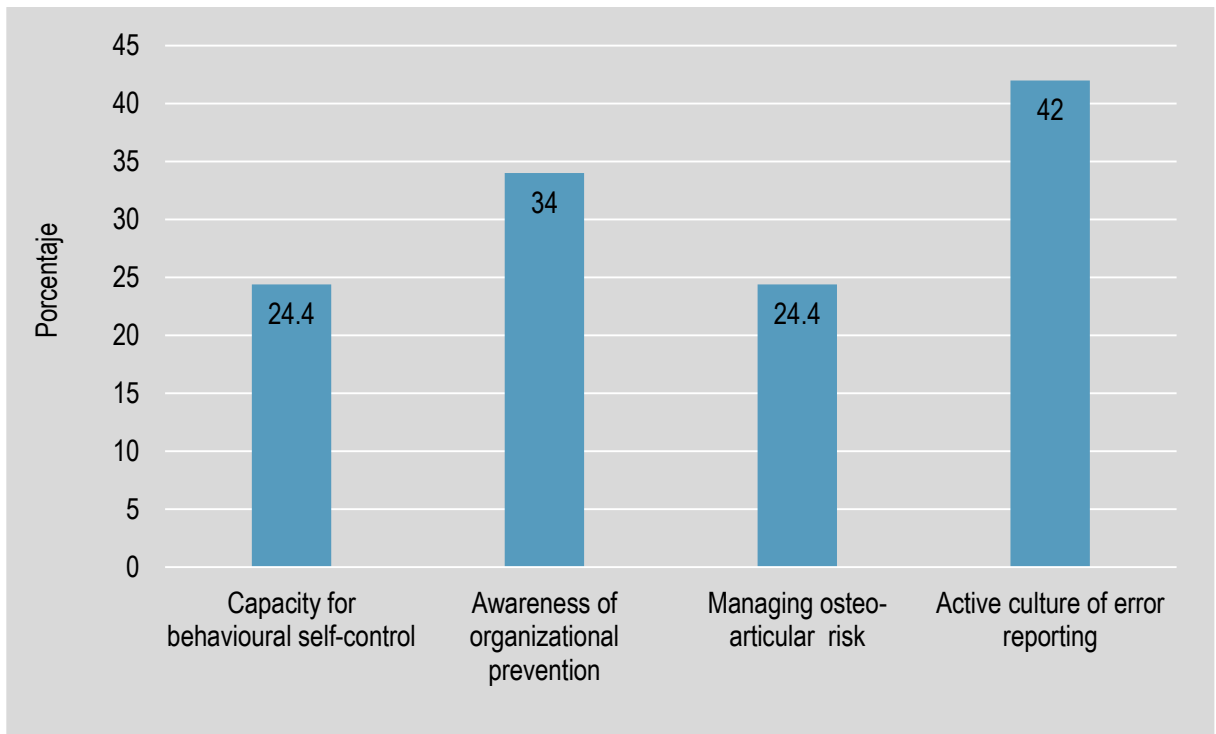
**Tabla 1.** Seguimiento de las evaluaciones del método pedagógico del “teatro industrial”



**Tabla 2.** Seguimiento de las oportunidades para ampliar el mismo tipo de formación a compañeros



**Tabla 3.** Seguimiento de las aptitudes personales que deben mejorar



Basándose en los alentadores resultados, el INAIL continúa usando la modalidad adoptada, sobre todo por la tendencia mostrada por los participantes a analizar de un modo crítico el contexto organizativo en relación con su trabajo y proponer soluciones concretas y específicas en sus campos profesionales. Además, de acuerdo con las afirmaciones del 42 por ciento de los estudiantes, la concienciación que han adquirido finalmente con respecto a una cultura en la que “los errores se notifican” representa verdaderamente una respuesta extraordinaria.

## **Lecciones aprendidas**

*A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir en la implementación de esta práctica. Sírvase explicar brevemente estos factores y/o riesgos.*

Se ha establecido un equipo de coordinación para el proyecto, compuesto por representantes de las partes interesadas, que se reúne cada cuatro meses para las funciones de orientación estratégica de todo el proyecto.

Para la gestión concreta y eficaz de las actividades, se ha establecido un comité ejecutivo, que se reúne dos veces al año para seguir desarrollando la metodología pedagógica y ocuparse de los aspectos operacionales y logísticos del proyecto, y que también pone al día al equipo de coordinación sobre el progreso del trabajo para permitir que este último delibere sobre las fases y las acciones subsiguientes.

Para asegurar el éxito pleno y la repetitividad del proyecto, se ha decidido que todas las figuras/niveles profesionales presentes en el organigrama de las dos fundaciones participarán en todas las ediciones.

En lo referente a posibles cuestiones críticas y las lecciones aprendidas, nos gustaría destacar lo siguiente:

- Cualquier problema relacionado con la disponibilidad de tiempo para el desarrollo de las disposiciones del formato se puede superar realizando la actividad en un solo día que comprenda ocho horas de actividades.
- Para superar la posible timidez/inhibición de algunos de los participantes de cara a la representación teatral, se recomienda no informar a los participantes sobre las modalidades pedagógicas adoptadas y pedir a quienes ya hayan participado que no “anticipen” las actividades de la jornada de formación.
- Como ya se ha observado en los factores de la exportabilidad, la formación será eficaz e incisiva solo si se cuenta con la participación de toda la jerarquía de la organización, para así entender la fuerte inversión que la organización quiere dar a esta actividad.