CASOS PRÁCTICOS PARA TÉCNICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Coordinadores

ANTONIO CARDONA LLORENS
GUILLERMO GARCÍA GONZÁLEZ

Autores

JUAN JOSÉ AGÚN GONZÁLEZ
CARLOS L. ALFONSO MELLADO
ANTONIO CARDONA LLORENS
GERMÁN CAÑAVATE BUCHÓN
RAÚL CHILET PÉREZ
DIEGO COMA GONZÁLEZ
FEDERICO ESTARDID COLOM
GUILLERMO GARCÍA GONZÁLEZ
FUENSANTA GARCÍA ORENES
MARÍA GÓMEZ OLMOS
MANUEL MIGUEL JORDÁN VIDAL
SUSANA LLORENS GUMBAU
DOLORES MARHUENDA AMORÓS
ISABEL Mª MARTÍNEZ MARTÍNEZ
ROSARIO PARETS LLORCA
Mª JOSÉ PRIETO CASTELLÓ
JOSÉ AGUSTÍN RIFÉ Y FERNÁNDEZ
JOSÉ Mª ROEL VALDÉS
MAR SABADELL BOSCH
MARISA SALANOVA SORIA
Mª CARMEN SALCEDO BELTRÁN
CARMEN SOLER PAGÁN

tirant lo blanch
Valencia, 2013

Copyright ® 2013

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética, o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación sin permiso escrito de los autores y del editor.

En caso de erratas y actualizaciones, la Editorial Tirant lo Blanch publicará la pertinente corrección en la página web www.tirant.com (http://www.tirant.com).

© Antonio Cardona Llorens
Guillermo García González y otros

© TIRANT LO BLANCH
EDITA: TIRANT LO BLANCH
C/ Artes Gráficas, 14 - 46010 - Valencia
TELFS.: 96/361 00 48 - 50
FAX: 96/369 41 51
Email:tlb@tirant.com
http://www.tirant.com
Librería virtual: http://www.tirant.es
DEPÓSITO LEGAL: V-1867-2013
ISBN: 978-84-9033-795-0
IMPRIME: Guada Impresores, S.L.
MAQUETA: PMc Media

Si tiene alguna queja o sugerencia, envíenos un mail a: *atencioncliente@tirant.com*. En caso de no ser atendida su sugerencia, por favor, lea en *www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa* nuestro Procedimiento de quejas.

ÍNDICE

AUTORES 13

ABREVIATURAS EMPLEADAS 17

I. PARTE COMÚN

A) FUNDAMENTOS DE LAS TÉCNICAS DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Supuesto práctico 1. Técnicas de mejora de las condiciones de trabajo 21
JUAN JOSÉ AGÚN GONZÁLEZ
FEDERICO ESTARDID COLOM

Supuesto práctico 2. Factores de riesgo, identificación y evaluación de riesgos laborales 29
CARMEN SOLER PAGÁN

B) MARCO JURÍDICO DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Supuesto práctico 3. Ámbito jurídico de la prevención de riesgos laborales. Obligaciones y responsabilidades del empresario 47
MAR SABADELL BOSCH

Supuesto práctico 4. Ámbito jurídico de la prevención de riesgos laborales. Responsabilidades en materia preventiva 61
CARLOS L. ALFONSO MELLADO

Supuesto práctico 5. Ámbito jurídico de la prevención de riesgos laborales. Responsabilidades en materia preventiva: indemnización por accidente laboral 77
JOSÉ AGUSTÍN RIFE Y FERNÁNDEZ

Supuesto práctico 6. Ámbito jurídico de la prevención de riesgos laborales. Responsabilidades en materia preventiva: sujetos responsables 97
José Agustín Rife y Fernández

Supuesto práctico 7. Ámbito jurídico de la prevención de riesgos laborales. Obligaciones preventivas de las empresas de trabajo temporal y empresas usuarias 107
Mª Carmen Salcedo Beltrán

C) GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Supuesto práctico 8. Gestión de la prevención de riesgos laborales: planificación y organización preventiva 121
Guillermo García González
Diego Coma González

Supuesto práctico 9. Gestión de la prevención de riesgos laborales: sectores especiales. Comunidad de propietarios 137
Juan José Agún González
Federico Estardid Colom

Supuesto práctico 10. Gestión de la prevención de riesgos laborales: coordinación de actividades preventivas 151
Mª Carmen Salcedo Beltrán

D) TÉCNICAS AFINES

Supuesto práctico 11. Técnicas afines. Gestión ambiental: marco conceptual 165
Manuel Miguel Jordán Vidal

Supuesto práctico 12. Técnicas afines. Gestión ambiental: política ambiental 171
Fuensanta García Orenes

Supuesto práctico 13. Técnicas afines. Gestión ambiental: evaluación aspectos ambientales 175
Fuensanta García Orenes

II. ESPECIALIZACIÓN: DISCIPLINAS PREVENTIVAS

A) TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. DISCIPLINA PREVENTIVA DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Supuesto práctico 14. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: obras de construcción 185
Juan José Agún González
Federico Estardid Colom

Supuesto práctico 15. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: actividades profesionales subacuáticas 193
Juan José Agún González
Federico Estardid Colom

Supuesto práctico 16. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: planes de emergencia y autoprotección 203
Raúl Chilet Pérez

Supuesto práctico 17. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: incendios 211
Raúl Chilet Pérez

Supuesto práctico 18. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: adecuación de maquinaria 217
Germán Cañavate Buchón

Supuesto práctico 19. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: conductor de camión grúa autocargante 233
Juan José Agún González
Federico Estardid Colom

Supuesto práctico 20. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: riesgo eléctrico 245
Carmen Soler Pagán

Supuesto práctico 21. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad: riesgo de explosiones 255
Carmen Soler Pagán

B) TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. DISCIPLINA PREVENTIVA DE HIGIENE INDUSTRIAL

Supuesto práctico 22. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Higiene industrial: contaminantes 273
María José Prieto Castelló
Antonio Cardona Llorens

Supuesto práctico 23. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Higiene industrial: almacenamiento de agentes químicos 285
Juan José Agún González
Federico Estardid Colom

Supuesto práctico 24. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Higiene industrial: inhalación de agentes químicos 297
María José Prieto Castelló
Antonio Cardona Llorens

Supuesto práctico 25. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Higiene industrial: exposición a ruido 309
María José Prieto Castelló
Antonio Cardona Llorens

Supuesto práctico 26. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Higiene industrial: ambiente térmico 321
María José Prieto Castelló
Antonio Cardona Llorens

C) TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. DISCIPLINA PREVENTIVA DE ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA

Supuesto práctico 27. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: identificación y evaluación de riesgos 333
María Gómez Olmos

Supuesto práctico 28. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada. Riesgos psicosociales: mobbing y burnout 345
Dolores Marhuenda Amorós

Supuesto práctico 29. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: evaluación de riesgos psicosociales 359
Isabel Mª Martínez Martínez
Marisa Salanova Soria

Supuesto práctico 30. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: tecnoestrés 369
Susana Llorens Gumbau
Marisa Salanova Soria

Supuesto práctico 31. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: condicionales ambientales 379
Germán Cañavate Buchón

Supuesto práctico 32. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: carga física de trabajo 389
Germán Cañavate Buchón

Supuesto práctico 33. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: manipulación manual de cargas 399
Rosario Parets Llorca

D) TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. DISCIPLINA PREVENTIVA DE MEDICINA DEL TRABAJO

Supuesto práctico 34. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Medicina del trabajo: vigilancia de la salud 411
Rosario Parets Llorca

Supuesto práctico 35. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Medicina del trabajo: dermatitis profesional 427
José María Roel Valdés

Supuesto práctico 36. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Medicina del trabajo: síndrome del túnel carpiano 433
José María Roel Valdés

Supuesto práctico 29. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: evaluación de riesgos psicosociales

ISABEL Mª MARTÍNEZ MARTÍNEZ
MARISA SALANOVA SORIA

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de la prevención adquiere sentido y se muestra más eficaz, cuando está integrada en la estrategia empresarial. De hecho, el artículo 1 del Reglamento de los Servicios de Prevención señala que ésta se desarrollará en el seno de la empresa, integrándose en el conjunto de sus actividades y decisiones. Con el fin de facilitar esta labor, desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) se ha publicado recientemente una guía técnica para la Integración de la Prevención de Riesgos Laborales.

Por otro lado, según lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), los servicios de prevención además de llevar a cabo actividades especializadas en la prevención y promoción de la salud, también se ocupan de asesorar e informar tanto a trabajadores como a empresarios en materia de seguridad apoyando y asesorando acerca de las estrategias más convenientes, según las características y necesidades de la organización.

El objetivo de este estudio de caso es analizar el proceso de evaluación y prevención de riesgos psicosociales aportando información sobre herramientas e instrumentos útiles para llevarlo a cabo. Concretamente se incidirá en, a) la planificación de la evaluación describiendo las acciones a realizar, b) la identificación de posibles fuentes de información y c) la selección de instrumentos y herramientas adecuados para llevar a cabo las diferentes acciones.

2. MARCO TEÓRICO

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) señala que se ha de planificar la actividad preventiva a partir la evaluación de riesgos (artículo 16.1). Esta evaluación, además, viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como: "el

proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse". Los riesgos psicosociales están incluidos en esta evaluación de los riesgos laborales cuyo objetivo es identificar factores de riesgo y proporcionar estrategias de mejora para prevenir daños.

La propia LPRL en el capítulo III artículo 16, establece como sería el procedimiento de planificación de la actividad preventiva: Se realizará una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y esta evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, se realizarán controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores para detectar situaciones potencialmente peligrosas y si el caso lo requiere, se realizarán aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Además se añade, que dichas actividades serán objeto de planificación incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos.

La atención prestada a la prevención de riesgos psicosociales hasta el momento, ha sido menor que en otros ámbitos de la prevención. Sin embargo, la evolución de las nuevas tecnologías y las cambiantes condiciones económicas y sociales hacen que los lugares de trabajo, prácticas organizacionales y procesos productivos, estén sometidos a constantes cambios. Tal como declara la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (*http://osha.europa.eu/*), esta nueva situación laboral trae consigo nuevos problemas y riesgos emergentes y exige planteamientos políticos, administrativos y técnicos que garanticen altos niveles de seguridad y salud en el trabajo. Como prueba de la sensibilización actual sobre el tema, se realizó en 2009 la encuesta ESENER (*http://osha.europa.eu/sub/esener/en*) que incide específicamente en los riesgos psicosociales. Más recientemente, en el presente año, se está llevando a cabo la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales liderada por el Senior Labour Inspectors Committee (SLIC) y que

pone de manifiesto la importancia del control y el papel de la inspección en este proceso (*www.av.se/SLIC2012*).

Los "riesgos psicosociales en el trabajo" se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como "aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores" (*http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118*) y el término identificado con situaciones psicosocialmente inadecuada es el de "estrés".

Uno de los modelos explicativos del estrés laboral es el denominado Modelo Espiral Dual de la Salud Ocupacional (Salanova, Llorens, Cifre y Martínez, 2006). Este modelo propone que el estrés laboral y sus consecuencias en el trabajo, pueden explicarse en función de dos variables fundamentales: demandas y recursos laborales. Las demandas laborales inciden sobre el trabajador y éste puede afrontarla utilizando los recursos disponibles. El desequilibrio entre ambos aspectos puede dar como resultado consecuencias negativas. Pero las demandas y los recursos laborales se percibirán de manera diferente en función de los recursos personales del trabajador, como por ejemplo la autoeficacia. El modelo operativo al que ha dado lugar es el denominado RED (Recursos, Experiencias y Demandas el cual expone que los recursos personales influyen en la percepción de las demandas y de los recursos laborales. En función del ajuste o desajuste entre demandas y recursos laborales se experimentarán emociones/ experiencias positivas o negativas que influirán en la manifestación de un tipo de conductas laborales u otras. En este modelo, los recursos laborales no sólo sirven para tratar de equilibrar las demandas laborales, sino que presentan un potencial motivacional y por tanto, son importantes en sí mismos (Salanova, Cifre, Martínez y Llorens, 2007).

Partiendo de este modelo la evaluación de riesgos psicosociales se centrará en tres aspectos clave: a) los estresores o demandas laborales; b) los recursos, tanto laborales como personales, que cuando no existen en el ambiente laboral o son insuficientes, actuarían como estresores y finalmente, c) los efectos del estrés o daños psicosociales y organizacionales. Del análisis de estos aspectos se podrán identificar los factores de riesgo o peligros psicosociales a saber: altas demandas laborales (que están asociadas a costes físicos, psicológicos o sociales) y bajos, inexistentes o inadecuados recursos laborales y personales.

La identificación de dichos factores y el análisis de las consecuencias que su incidencia produce sobre la salud de los trabajadores, es un proceso que se puede abordar utilizando diferentes metodologías y desde diferentes

acercamientos. Pero, tal como se ha expuesto anteriormente, supone una planificación y el uso de ciertos recursos organizacionales.

El proceso de evaluación de riesgos psicosociales comienza en el momento en que se percibe la necesidad de evaluar y continua con la planificación de la evaluación en una serie de fases en función de los objetivos propuestos y que podrían concretarse en las siguientes: a) recogida de información procedente de diversas fuentes, b) análisis de la información y datos obtenidos, c) elaboración de informe de resultados conteniendo programa de intervención, d) si fuera necesario, análisis en profundidad de grupos de riesgo, y e) seguimiento de la intervención y planificación de evaluación futura.

3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ONCINS DE FRUTOS, M. Y ALMODÓVAR MOLINA, A. *Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Nota técnica de prevención, 450. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_450.pdf*

NOGAREDA, C., GRACIA, E., MARTÍNEZ, I.M., Y SALANOVA, M. *El Trabajo emocional: concepto y prevención*. Nota Técnica de Prevención, 720. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. *http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf*

SALANOVA, M., CIFRE, E., MARTÍNEZ I.M. Y LLORENS S. (2007). *Caso a caso en la prevención de los riesgos psicosociales*. Metodología Wont para una organización saludable. Bilbao: Lettera Ediciones.

SALANOVA, M., LLORENS, S., CIFRE, E. Y MARTÍNEZ, I. (2006). Metodología REDWONT.

SALANOVA, M., LLORENS, S., CIFRE, E., Y NOGAREDA, C. (2007). *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Nota técnica de prevención, 730, 21ª Serie. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. En: Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales (pp. 131-153). Barcelona: Foment del Treball Nacional.

VERA, M., LORENTE, L., MARTÍNEZ, I.M. (Eds.) (2012) *Técnicas Cualitativas en recursos Humanos*. Madrid: Síntesis.

4. SUPUESTO PRÁCTICO

CERACAST es una empresa cerámica situada en la zona del levante español. Comenzó siendo una empresa familiar con producción casi artesana de cerámicas tradicionales. En los años noventa, supo aprovechar la introducción de tecnologías en el sector cerámico y se adaptó muy bien a las nuevas formas de producción. En pocos años multiplicó por diez su tamaño, llegando a tener casi 300 trabajadores y aumentando extraordinariamente su facturación. Esto supuso una estructura más compleja con la creación de

diversos departamentos entre los que destacaba un departamento de I+D+i preocupado por los posibles procesos de innovación y que ponía de manifiesto la inquietud innovadora presente en la cultura empresarial. Relacionado con esto, en el año 2005 la empresa mantuvo una colaboración con un equipo de investigación de la Universitat Jaume I participando en un proyecto de investigación, dirigido a estudiar los factores psicosociales y su relación con el bienestar de los trabajadores.

Actualmente, la empresa está pasando momentos difíciles. La producción ha disminuido para ajustarse a las demandas reales del mercado que con la "crisis del ladrillo" ha perdido potencia. Por este motivo, hace casi dos años, se llevó a cabo un ERE, se reestructuró la plantilla quedando 179 trabajadores y se implementaron numerosos cambios en los equipos de trabajo y otros ámbitos de la empresa. Uno de estos cambios ha sido la creación un departamento de venta directa, en una zona anexa a la planta de producción, que además de atender a clientes minoristas, tiene una línea de venta on line. El año pasado, la empresa fue adquirida por una multinacional japonesa que ha seguido introduciendo cambios, sobre todo en los procesos de gestión al estar todo centralizado en la sede de Japón.

En la actualidad, en el departamento de Recursos Humanos hay cierta inquietud por algunas situaciones preocupantes como por ejemplo, la tasa de absentismo en algunos departamentos, en concreto el departamento de administración. Además, en el nuevo espacio de venta directa (la Tienda) han comenzado a recibir quejas por parte de los clientes. Algunos trabajadores, con lo que las relaciones son de confianza, han hecho comentarios sobre el malestar existente en algunos grupos y esto se ha puesto de manifiesto recientemente. En la última reunión informativa en la que los representantes sindicales convocaron a los trabajadores para informarles de algunas cuestiones laborales, algunos trabajadores se gritaron y estuvieron cerca de agredirse, cuando en el pasado, estas reuniones nunca habían sido motivo de enfrentamientos.

Ante esa situación, el departamento de recursos humanos y los servicios de prevención se proponen llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales y se plantean:

1. ¿Cómo abordar este proceso de evaluación de riesgos psicosociales?
2. ¿Con que instrumentos y que estrategias se pueden utilizar en este proceso?

5. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

1. ¿Cómo abordar este proceso de evaluación de riesgos psicosociales?

El proceso de evaluación de riesgos psicosociales en Ceracast se puede planificar en las siguientes fases:

1. Sensibilización de responsables. El servicio de prevención informará a los responsables acerca de la conveniencia de llevar a cabo este estudio. Esto favorecerá la implicación en el proceso.
2. Selección y recogida de información:
   a) Información que la empresa pueda aportar acerca de la evaluación de riesgos laborales en los últimos años y sobre otros estudios previos, como por ejemplo los resultados de su colaboración con la Universitat Jaume I, en 2005.
   b) Recogida de datos sobre absentismo, quejas de clientes y otras incidencias que puedan ser de interés. Como por ejemplo, actas de diferentes reuniones del comité de empresa, del comité de seguridad e higiene, etc.
   c) Revisión de la literatura sobre prevención de riesgos psicosociales (modelos teóricos, metodologías etc.).
3. Fase de diagnóstico preliminar. Entrevistas con personas diana que puedan aportar indicios para centrar el proceso de evaluación. Por ejemplo supervisores o responsables de departamentos, representantes de los trabajadores en el comité de seguridad e higiene, representantes sindicales, etc.
4. Análisis de la información recogida y selección de metodología de evaluación de riesgos psicosociales.
5. Campaña de sensibilización de trabajadores para garantizar el flujo de información y facilitar la participación.
6. Pase de cuestionarios a todos los trabajadores.
7. Análisis de datos.
8. Emisión de informe de resultados a partir de los datos obtenidos. El informe contendrá:
   a) Identificación de situaciones de riesgo (altas demandas, bajos recursos) y daños detectados (indicios de malestar).
   b) Estrategias de intervención a corto, medio y largo plazo.

9. Identificación de situaciones susceptibles de análisis en profundidad. Por ejemplo de aquellos departamentos o grupos en los que haya destacado una problemática concreta, como podría ser tecnoestrés entre los administrativos (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, 2007) o desajuste emocional entre los trabajadores de contacto de la tienda (Nogareda, Gracia, Martínez y Salanova, 2007).
10. Sesión informativa a los trabajadores participantes en el proceso.
11. Aplicación de las medidas preventivas. Una vez terminado el proceso se establecerán las acciones a realizar y se identificarán los responsables correspondientes. Un aspecto importante a considerar en esta fase es la evaluación de la eficacia de las intervenciones, la cual se llevará a cabo periódicamente y para cada una de ellas se establecerán criterios de evaluación.
12. Seguimiento del proceso de implementación de la prevención.

2. ¿Con que instrumentos y que estrategias se pueden utilizar en este proceso?

En cada una de las fases programas se pueden utilizar diversas estrategias ya sean cualitativas o cuantitativas. Señalaremos las más utilizadas.

1. Sensibilización de responsables. Las técnicas más eficaces en esta fase son la entrevista informativa y las reuniones, centradas en datos relevantes y preparadas y planificadas por los responsables de llevar cabo la evaluación.
2. Selección y recogida de información. Son recomendables las técnicas cualitativas centradas en la identificación de situaciones y datos de interés (Vera, Lorente y Martínez, 2011). Una vez identificados se agruparán en categorías que faciliten su interpretación.
3. Fase de diagnóstico preliminar. En esta fase se pueden utilizar varias técnicas como por ejemplo el Focus Group en el que podrían participar expertos o personas que posean información relevante para la evaluación. También es muy útil el check list que aportará información general sobre el tipo de problemática a evaluar y ayudará a centrar la evaluación. Finalmente, también se puede utilizar el cuestionario breve semiestructurado.
4. Análisis de la información recogida y selección de metodología de evaluación de riesgos psicosociales. La información recogida mediante técnicas cualitativas deberá tratarse mediante análisis de conteni-

do. Por ejemplo las sesiones de focus group y entrevistas, pueden ser grabadas en audio y trascritas después, a fin de analizarlas. Los datos procedentes de técnicas cuantitativas, como por ejemplo cuestionarios o check list, pueden tratase con sencillos procedimientos estadísticos para obtener datos descriptivos. La selección de la metodología a utilizar a nivel masivo se hará en base a la revisión de la literatura entre las metodologías disponibles y validadas en el contexto nacional. La literatura existente sobre el tema será la fuente de información y los objetivos de la evaluación el criterio para su selección.

5. Campaña de sensibilización de trabajadores para garantizar el flujo de información y facilitar la participación. La estrategia más recomendada es la carta informativa. Ya sea por procedimientos tradicionales o telemáticos. También se pueden realizar charlas informativas, utilizar los tablones de anuncios y otros medios de comunicación habilitados en la empresa.
6. Pase de cuestionarios a todos los trabajadores. Los cuestionarios estarán enmarcados en una metodología determinada y se aplicarán según las especificaciones de la misma. Las versiones on line, aportan garantía de calidad al proceso debido a la eliminación de errores de procesamiento. Al mismo tiempo, aumentan la garantía de confidencialidad de los datos.
7. Análisis de datos. El tratamiento de datos se llevará a cabo utilizando paquetes estadísticos que respondan a las expectativas previstas. Es aconsejable optar por estrategias que permitan analizar los datos desde diferentes criterios. Por ejemplo, obtener datos en función de variables sociodemográficas (edad, sexo, antigüedad en la empresa, etc.) o de grupos naturales de trabajo más o menos reducidos (departamentos, áreas, etc.) y que permita ordenar y jerarquizar dichos datos para establecer comparaciones de cara a realizar un benchmarking interno. Esta estrategia permitirá posicionar los diferentes grupos respecto al resto de trabajadores de le empresa.
8. Emisión de informe de resultados a partir de los datos obtenidos. El diseño del informe puede ser muy variado pero se aconseja evitar información innecesaria y presentar los datos de manera gráfica para facilitar su interpretación.
9. Sesión informativa a los trabajadores participantes en el proceso. Dicha sesión se puede realizar para el gran grupo preparando la información relativa a los resultados generales de la empresa o puede ser adaptada a cada grupo, sección o departamento aportando datos de

sus resultados y enmarcados en los datos generales de la empresa. Las presentaciones utilizando técnicas informáticas tipo Power Point son muy recomendables. Además se pueden apoyar con documentación escrita.

10. Aplicación de las medidas preventivas. La identificación de responsables y las funciones asignadas a cada uno deben quedar reflejadas en un acta o documento que será de utilidad en el seguimiento del proceso. Los medios telemáticos disponibles, del tipo de archivos compartidos, son herramientas ideales que facilitarán el proceso. En cuanto a la evaluación de la eficacia de la intervención, el cuestionario pre y post, es la herramienta más utilizada.
11. Seguimiento del proceso de implementación de la prevención. Para llevar a cabo el seguimiento se pueden establecer grupos o seminarios de seguimiento los cuales deberán tener asignadas funciones y planificadas sus acciones. Como en el caso anterior, las facilidades telemáticas son de gran ayuda.

Supuesto práctico 30. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Ergonomía y psicosociología aplicada: tecnoestrés

Susana Llorens Gumbau
Marisa Salanova Soria

1. INTRODUCCIÓN

Los cambios tecnológicos a los que estamos expuestos generan una necesidad de adaptación continua. Las tecnologías son parte de nuestra vida tanto en el ámbito privado como en nuestro trabajo. Datos sobre el uso de las tecnologías revelan un uso superior al 70% a nivel Europeo donde existe tendencia también a una forma de trabajo donde las tecnologías son el "alma mater": el teletrabajo (Hurley, Fernández, Parent-Thirion y Vermeylen, 2008). La razón de la tecnología en el lugar de trabajo es bien clara: genera beneficios en términos económicos y oportunidades de negocio y da imagen de empresa moderna. A pesar de estos beneficios, la tecnología también puede tener una contrapartida a nivel psicosocial en términos de Tecnoestrés. Se refiere a la experiencia de estrés específico derivado de la introducción y uso (y abuso) de las tecnologías.

Desde la Agencia Europea (*http://osha.europa.eu/*) y desde la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995 de 8 de noviembre) el tecnoestrés puede considerarse como un riesgo emergente que debe considerarse cuando se implementa en el puesto de trabajo (art. 16). Conocer su concepto, los protocolos de evaluación y diagnóstico, así como de las estrategias de prevención-intervención, constituye una ventaja clara en términos de salud psicosocial para las empresas. Para ello, resulta de interés la información proporcionada por la Nota Técnica de Prevención Nº 730, 21ª Serie (Salanova, Llorens, Cifre y Nogareda, 2007), así como la Guía de Tecnoestrés publicada por la editorial Síntesis (Llorens, Salanova, y Ventura, 2011) y otros trabajos de índole más científica (e.g. Salanova, Llorens, y Cifre, 2013).

El objetivo general del presente estudio es abordar la problemática del tecnoestrés en sus dos experiencias (tecnostrain y tecnoadicción) basándonos en una perspectiva científico-aplicada. Concretamente, se pretende que el profesional pueda: (1) definir y delimitar el concepto de tecnoestrés y su evaluación, (2) identificar sus antecedentes y consecuencias y (3) diferenciar sus principales estrategias de prevención e intervención.