

NTP 639: La promoción de la salud en el trabajo: cuestionario para la evaluación de la calidad

La promotion de la santé au travail: questionnaire pour l' évaluation de la qualité

Workplace Health Promotion: questionnaire for quality evaluation

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Redactores:

Red Europea de Promoción
de la Salud en el Trabajo - ENWHP

M^a Dolores Solé Gómez
Especialista en Medicina del Trabajo

CENTRO NACIONAL DE
CONDICIONES DE TRABAJO

Este cuestionario es el fruto de un intenso proceso de consultas y colaboraciones que incorpora las opiniones y saber hacer de los expertos en salud pública y salud laboral de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP) así como de las aportaciones de especialistas en calidad sin cuya ayuda no hubiera sido posible desarrollar este instrumento. El documento original fue publicado en inglés por la Federal Association of Company Health Insurance Funds (BKK- Bundesverband) con el soporte financiero de la Comisión Europea y en el marco del primer proyecto específico desarrollado por la ENWHP incluido en Programa de promoción de la salud, información, educación y formación de la Unión Europea para el periodo 1996-2000.

1. ANTECEDENTES

La red europea de promoción de la salud en el trabajo (ENWHP), cuyo logotipo se muestra en la figura 1, inició su andadura en 1996 y está formada actualmente por 23 oficinas nacionales de contacto correspondientes a los 15 miembros de la UE, a 3 países del área económica europea (Noruega, Liechtenstein e Islandia) y a 5 países candidatos (Chequia, Rumania, Bulgaria, Polonia y Hungría). El objetivo común de todos ellos es, como reza el lema de la misma, "Trabajadores sanos en empresas saludables".



Figura 1. Logo de la ENWHP

La declaración de principios de esta red se plasmó, a finales de 1997, en la Declaración de Luxemburgo en la que la promoción de la salud en el trabajo (PST) se definió como el esfuerzo conjunto de los empresarios, los trabajadores y la sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo mediante actividades dirigidas a:

- Mejorar la organización y las condiciones de trabajo.
- Promover la participación activa.
- Fomentar el desarrollo individual.

Los objetivos concretos de la ENWHP se pueden resumir en un intercambio y difusión de información y documentación tanto a nivel europeo como nacional; búsqueda de modelos de buenas prácticas; establecimiento de recomendaciones y estrategias para favorecer la adopción de medidas de promoción de la salud en la empresa; elaboración de herramientas para el desarrollo de intervenciones; en suma, fomentar, en base a la evidencia y a un mejor conocimiento, las intervenciones de promoción de la salud a todos los niveles.

2. INTRODUCCIÓN

El cuestionario (tabla 1) que se presenta en esta NTP se elaboró para ayudar a las empresas a evaluar la calidad de las intervenciones de promoción de la salud y favorecer la mejora continua de las mismas. El uso de este cuestionario permite un seguimiento sistemático de las intervenciones; apunta las fortalezas y debilidades de las mismas; ayuda a establecer el nivel de calidad alcanzado por la empresa, a definir las prioridades y facilita la comparación con otras empresas.

Está basado en el Modelo EFQM de la Fundación europea para la gestión de la calidad y ha sido adaptado a las intervenciones de promoción de la salud. Incorpora tanto las experiencias prácticas como el conocimiento científico de varias empresas y organizaciones que han implementado acciones de PST con éxito.

TABLA 1. Cuestionario

1. ESTRATEGIA Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		A	B	C	D
a) Se han formulado por escrito los principios en los que se basa la política de promoción de la salud en el trabajo, siendo visible el compromiso activo de la dirección y demás estructura jerárquica a través de su comportamiento habitual y su práctica de gestión.	<input type="checkbox"/>				
b) Se ha integrado la PST en la estructura y procesos de la organización	<input type="checkbox"/>				
c) Se han asignado los recursos necesarios (presupuesto, personal, formación, tiempo de dedicación...) para el desarrollo de intervenciones de PST	<input type="checkbox"/>				
d) La dirección revisa de forma periódica el desarrollo y los resultados de las intervenciones en PST.	<input type="checkbox"/>				
e) La PST se tiene en cuenta en los programas de formación tanto inicial como continua, incidiendo especialmente en los directivos y mandos de la organización.	<input type="checkbox"/>				
f) Se han puesto a disposición del personal servicios de atención o ayuda o de salud (como lugares de descanso, cantina, facilidades para el ejercicio, ayudas sociales...)	<input type="checkbox"/>				
2. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
a) Se adecúan las capacidades del personal (incluidas las relacionadas con la salud) al puesto de trabajo o tareas a desempeñar o se realizan acciones para que adquiera/mejoren dichas capacidades.	<input type="checkbox"/>				
b) Se ha organizado el trabajo de forma que las exigencias del mismo no sean ni escasas ni excesivas	<input type="checkbox"/>				
c) Se promueven programas de desarrollo personal de los trabajadores.	<input type="checkbox"/>				
d) Los trabajadores participan activamente en la toma de decisiones y el desarrollo de las acciones de PST	<input type="checkbox"/>				
e) La dirección y demás estructura jerárquica tiene en cuenta y apoya a los trabajadores, promoviendo un buen clima de trabajo.	<input type="checkbox"/>				
f) Existen mecanismos y medidas especiales para asegurar la reincorporación de los trabajadores después de una ausencia prolongada por enfermedad.	<input type="checkbox"/>				
g) Se han instaurado medidas específicas para la conciliación de la vida personal con la laboral.	<input type="checkbox"/>				
3. PLANIFICACIÓN DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO					
a) Las acciones de PST se planifican y comunican a través de toda la organización.	<input type="checkbox"/>				
b) Las acciones de PST se basan en un análisis periódico y actualizado de la información disponible sobre datos de salud: como estrés laboral, indicadores de salud, quejas, factores de riesgo, índices de siniestralidad, ausencias por enfermedad, expectativas de todos y cada uno de los integrantes de la organización, especialmente de los trabajadores.	<input type="checkbox"/>				
c) Se informa a todos los trabajadores de los proyectos de PST mediante unos canales ágiles y adecuados de comunicación interna.	<input type="checkbox"/>				
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL					
a) La organización ha tomado medidas concretas (ej. A través de un programa de protección ambiental) para prevenir los efectos nocivos de su actividad sobre la población y el ambiente.	<input type="checkbox"/>				
b) La organización apoya de forma activa iniciativas sociales o relacionadas con la salud.	<input type="checkbox"/>				
5. DESARROLLO DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO					
a) Se ha designado un grupo de personas responsables de la planificación, vigilancia y evaluación de las intervenciones de PST en el que se hallan representados todos los agentes clave de la organización.	<input type="checkbox"/>				
b) Existe un sistema de recogida periódica de información (interna y externa) necesaria para la planificación y desarrollo de las acciones de PST.	<input type="checkbox"/>				
c) Se han definido los destinatarios y unos objetivos cuantificables para todas las intervenciones de PST.	<input type="checkbox"/>				
d) En las intervenciones de PST se consideran e interrelacionan las actuaciones a nivel del individuo, de las condiciones de trabajo y de la organización.	<input type="checkbox"/>				
e) Se ha establecido un plan de evaluación sistemática y de mejora continua.	<input type="checkbox"/>				
6. RESULTADOS DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO					
a) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en la satisfacción de los clientes (en lo concerniente a productos/servicios)	<input type="checkbox"/>				
b) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en la satisfacción de las personas de la organización (condiciones de trabajo/organización del trabajo, estilo de mando y oportunidades para la participación, esquemas de salud y seguridad etc.)	<input type="checkbox"/>				
c) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en otros indicadores de salud como el absentismo, la siniestralidad, la mejora de las condiciones de trabajo, el número de sugerencias hechas y tenidas en cuenta, la participación en el programa para la mejora de los estilos de vida, el nivel de riesgo.	<input type="checkbox"/>				
d) Se mide y evalúa de forma sistemática el impacto/efectos de las medidas de PST en los indicadores económicos (retención del personal, productividad, estudios coste/beneficio etc.).	<input type="checkbox"/>				
A = Alcanzado totalmente C = Algún progreso B = Progreso considerable D = No empezado					

Los criterios de calidad en los que se basa no intentan establecer un estándar para la práctica; son más un marco general de referencia a partir del cual los usuarios pueden definir objetivos o enfoques muy variados. Su utilización por parte de la empresa debe hacerse previo cumplimiento de las siguientes premisas:

- la empresa cumple la normativa vigente en prevención de riesgos laborales
- las actividades de promoción de la salud están sujetas a evaluación periódica y a mejora continua.
- La organización basa sus intervenciones en promoción de la salud en el estudio previo de las necesidades, principalmente en el estudio de indicadores como informes colectivos de salud, absentismo, encuestas...
- Existe una buena comunicación interna bidireccional y un trabajo en equipo.

Las formas de aplicación del cuestionario se indican en la tabla 2.

TABLA 2. Formas de aplicar el cuestionario

- Evaluación individual (para este propósito se recomienda contestar cada pregunta de forma breve antes de hacer una evaluación final).
- Evaluación individual paralela realizada por varios expertos seguida de una discusión final.
- Evaluación simultánea por un grupo de trabajo (homogéneo o multidisciplinar).
- Evaluación combinada externa e interna.

3. CRITERIOS DE CALIDAD DE PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO

Los criterios se estructuran en seis áreas (figura 2) que, consideradas en conjunto, dan una idea de la calidad de las intervenciones que se realizan en promoción de la salud de los trabajadores.

Estrategia y compromiso empresarial

El éxito de las intervenciones en promoción de la salud depende en gran medida de que sean percibidas como una responsabilidad y necesidad empresarial y que se integren en los sistemas de gestión existentes. La existencia de una declaración de intenciones por escrito es

tan importante como el apoyo de la dirección en el desarrollo de las actividades. Son esenciales también la voluntad de proveer los recursos necesarios para su ejecución y el seguimiento sistemático de los resultados y objetivos cumplidos.

Recursos humanos y organización del trabajo

Uno de los requisitos más importantes de la gestión de recursos humanos para la promoción de la salud de los trabajadores es tener en cuenta las habilidades, aptitudes y experiencias de los mismos a la hora de planificar y organizar las tareas y procedimientos de trabajo así como su participación activa en el diseño y toma de decisiones en lo relativo a la salud en el trabajo y a la organización del mismo.

Planificación de las intervenciones

Las intervenciones son efectivas si se basan en un modelo claro, revisado y mejorado periódicamente y comunicado a todo el personal. Dicha planificación debe basarse en la evaluación de necesidades (tanto observadas como percibidas) de la empresa y en el establecimiento de las prioridades.

Responsabilidad social

La responsabilidad social incluye una adecuada gestión de los recursos naturales así como el papel que juega la empresa en el apoyo a iniciativas de promoción de la salud tanto a nivel local, como regional, nacional e incluso internacional.

Desarrollo de las intervenciones

La promoción de la salud de los trabajadores debe incluir medidas para el diseño de puestos de trabajo saludables que favorezcan a su vez comportamientos saludables. El carácter sistemático y de integración en otras medidas es de vital importancia para su efectividad.

Resultados de las intervenciones

Varios son los indicadores que se pueden utilizar para medir la efectividad de las intervenciones: desde la satisfacción de los clientes en lo relativo a los productos o servicios, o la de los trabajadores con sus condiciones de trabajo, las tasas de absentismo o de siniestralidad, el grado de participación, la motivación del personal, la productividad o la rotación de trabajadores (por citar algunos ejemplos).

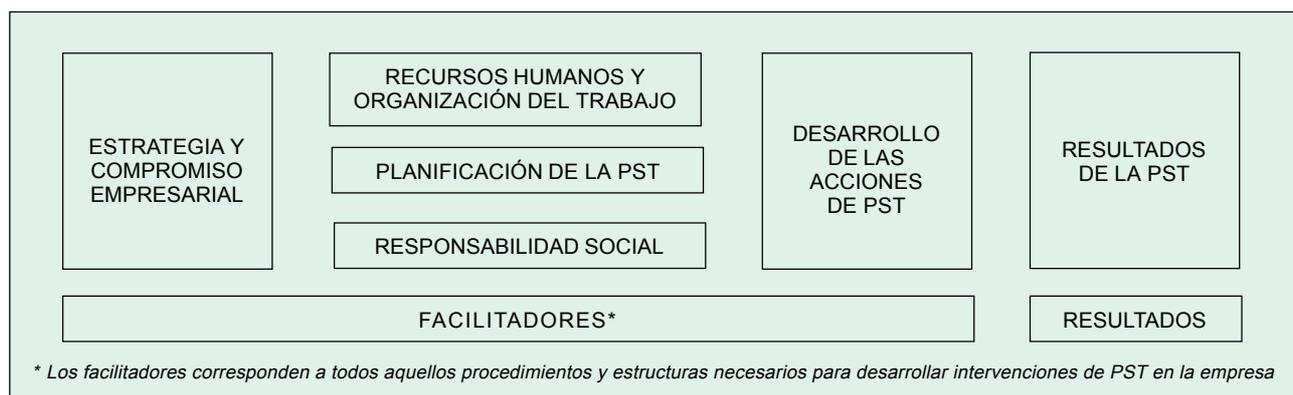


Figura 2. Clasificación por áreas de los criterios de calidad

Procedimiento y criterios de valoración

El cuestionario consta de un total de 27 preguntas que deben contestarse para obtener la puntuación final. Si el cuestionario es cumplimentado por varias personas, se recomienda una evaluación individual y paralela previa a la puesta en común y una evaluación final. Es necesario para responder adecuadamente no basarse sólo en las opiniones sino contrastarlas debidamente con hechos, documentos e indicadores que demuestren lo realizado. Los criterios de valoración para responder las preguntas del cuestionario se indican en la tabla 3.

TABLA 3. Categorías para la puntuación

CATEGORÍA	EXPLICACIÓN
A Alcanzado totalmente	<ul style="list-style-type: none"> · La actividad considerada ha alcanzado su objetivo · La actividad es un buen ejemplo
B progreso considerable	<ul style="list-style-type: none"> · Existen pruebas evidentes del desarrollo de actividades · Hay algunas deficiencias debido a que los proyectos no han alcanzado a toda la organización o no han considerado todos los aspectos
C Algún progreso	<ul style="list-style-type: none"> · Existe alguna evidencia de desarrollo · Se llevan a cabo mejoras de forma ocasional · Desarrollo exitoso o resultados positivos en algunos sectores
D No empezado	<ul style="list-style-type: none"> · No hay evidencia de actividad alguna · Algunas buenas ideas pero prevalecen las intenciones

La evaluación del cuestionario es muy sencilla. Se cuenta, para cada área el número total de preguntas correspondientes a las categorías A, B, C y D. Posteriormente se multiplica ese número por el factor de corrección correspondiente (A = 100; B = 67; C = 33; D = 0) El valor total del área estudiada será igual a la suma de los resultados correspondientes a cada categoría y el % de éxito se obtendrá dividiendo el valor total por el número de criterios que conforman el área (Área 1 = 6; Área 2 = 7; Área 3 = 3; Área 4 = 2; Área 5 = 5; Área 6 = 4). La tabla 4 da una guía para efectuar la evaluación y la tabla 5 indica el "perfil" de la organización según los resultados obtenidos.

TABLA 4. Valoración de los "facilitadores+resultados"

Estrategia y compromiso de la dirección				
	A	B	C	D
Nº de respuestas (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor (b)	100	67	33	0
Valor (a x b)	<input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>
(Total: 6)	<input type="text"/> % Éxito			<input type="text"/> Total
Recursos humanos y organización del trabajo				
Nº de respuestas (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor (b)	100	67	33	0
Valor (a x b)	<input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>
(Total: 7)	<input type="text"/> % Éxito			<input type="text"/> Total
Planificación de la PST				
Nº de respuestas (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor (b)	100	67	33	0
Valor (a x b)	<input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>
(Total: 3)	<input type="text"/> % Éxito			<input type="text"/> Total
Responsabilidad social				
Nº de respuestas (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor (b)	100	67	33	0
Valor (a x b)	<input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>
(Total: 2)	<input type="text"/> % Éxito			<input type="text"/> Total
Desarrollo de las acciones de PST				
Nº de respuestas (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor (b)	100	67	33	0
Valor (a x b)	<input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>
(Total: 5)	<input type="text"/> % Éxito			<input type="text"/> Total
Resultados de la PST				
Nº de respuestas (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Factor (b)	100	67	33	0
Valor (a x b)	<input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>
(Total: 4)	<input type="text"/> % Éxito			<input type="text"/> Total

4. ENLACES DE INTERÉS

- ENWHP Luxembourg Declaration ([accesible en http://www.enwhp.org/home/pdf/luxembourg_declaration.pdf](http://www.enwhp.org/home/pdf/luxembourg_declaration.pdf))
- ENWHP Quality criteria for workplace health promotion (http://www.enwhp.org/home/pdf/quality_criteria.pdf)
- ENWHP Quality criteria for small and medium sized enterprises (<http://www.enwhp.org/home/pdf/criteria.pdf>)
- ENWHP Quality criteria for self-assessment on-line version (<http://www.enwhp.org/criteriatool/index.php>)
- ENWHP Quality criteria for self-assessment print version (<http://www.enwhp.org/home/pdf/questionnaire.pdf>)
- ENWHP Models of good practice by country (<http://www.enwhp.org/models/country.php>)
- ENWHP Models of good practice by type of organisation (<http://www.enwhp.org/models/organisations.php>)

TABLA 5. Perfil de la organización

	A	B	C	D	% Éxito
ESTRATEGIA Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PLANIFICACIÓN DE LA PST	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RESPONSABILIDAD SOCIAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DESARROLLO DE LAS ACCIONES DE PST	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RESULTADOS DE LA PST	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTAL N° DE RESPUESTAS (a)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
FACTOR (b)	<input type="text" value="100"/>	<input type="text" value="67"/>	<input type="text" value="33"/>	<input type="text" value="0"/>	
VALOR (a x b)	<input type="text"/>	+	<input type="text"/>	+	<input type="text"/>
			+		= <input type="text" value="Total"/>
TOTAL: 27 = <input type="text" value=""/> % ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN					
Explicación del procedimiento de valoración					
Una respuesta en la columna A da un 100%, una en la columna B un 67%, en C un 33% y en D un 0%. El resultado de cada una de las seis áreas y para el cuestionario en su totalidad se obtiene multiplicando el número de respuestas en cada una de las columnas (a) por el factor (b). El % de éxito corresponderá a la división de ese valor por el número total de respuestas (en este caso 27)					
Estos resultados le permiten dibujar el perfil de su organización en un momento determinado y comparar con perfiles anteriores o posteriores.					

