

NTP 640: Indicadores para la valoración de intangibles en prevención



Indicators for the assessment of intangibles in prevention
Indicateurs pour l'évaluation d'intangibles en prévention

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.

Complementada por la NTP 912.

Redactores:

Luis Pujol Senovilla
Licenciado en Ciencias Físicas

Vanessa Maroto Gómez
Ingeniera química

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Esta NTP tiene por objetivo plantear un esquema simplificado y abierto para la autoevaluación de los activos intangibles de una organización, en el ámbito de la prevención, mediante el análisis de un conjunto de indicadores y de su evolución temporal.

Introducción

Los accidentes de trabajo constituyen una cuantiosa fuente de generación de costes, especialmente para las pequeñas empresas, donde pueden tener una importante repercusión económica. Pero la prevención de los riesgos no sólo se limita a una mera reducción de los daños; ésta, unida a una atención a las condiciones de trabajo debería ir mucho más allá, contribuyendo de forma notable a mejorar el rendimiento, la eficiencia y la competitividad de la empresa de múltiples formas:

- La salud y la calidad de vida de los trabajadores mejoran, lo que se traduce en un mayor rendimiento y una mayor calidad en su trabajo.
- Un entorno de trabajo adecuado y una atención a las personas crean un clima de confianza que favorece la motivación y satisfacción de los trabajadores, así como su identificación con la empresa y sus objetivos.
- Invertir en prevención y formar a los trabajadores aumenta sus potencialidades, los prepara para el correcto desempeño de sus tareas y favorece su creatividad.
- Una cultura preventiva en la empresa mejora la imagen de la misma, con el beneficio que esto conlleva en sus relaciones con proveedores, clientes y sociedad en su conjunto.

Sin embargo, demostrar esta rentabilidad no es tarea fácil. Un método eficaz para lograrlo puede ser el hacer estimaciones económicas de los costes totales que conlleva la prevención y de los ingresos/beneficios derivados de la misma, comparando ambas partidas para conocer los beneficios resultantes. Pero los análisis convencionales no son suficientes en este campo. Es preciso, más allá de los costes y beneficios tangibles y materiales, considerar a través de una serie de indicadores, a modo de "ratios", los beneficios intangibles que ha de aportar una acertada política en materia de condiciones de trabajo. En esta Nota Técnica de Prevención, se apuntan una serie de indicadores que por su sencillez y facilidad de obtención pueden ser útiles para enfrentarse a la evaluación de tales intangibles.

Valores tangibles e intangibles

Las variables de un análisis económico pueden clasificarse en tangibles e intangibles. Las primeras, son fáciles de cuantificar, pudiéndose calcular de forma objetiva, y normalmente van acompañadas de un desembolso en efectivo por parte de la empresa. Son los costes asociados a fallos, y que se traducen básicamente en costes de mano de obra, costes de materia prima y costes de reparaciones o sustituciones de material, por destacar los más relevantes habitualmente.

La importancia de las variables intangibles se pone de manifiesto a raíz de los trabajos realizados sobre calidad empresarial y los costes que se derivan de su carencia. Se introduce el concepto de intangibles refiriéndose con él a aquellos gastos que son difíciles de identificar, que no tienen un valor contable o cuya valoración se rige por criterios esencialmente subjetivos. Pero esta clasificación, que se efectúa en la medición de los costes de la no calidad, es perfectamente aplicable en el análisis económico de la siniestralidad laboral y demás deficiencias en el trabajo. Es más, no sólo es aplicable, sino más bien no puede entenderse un análisis sobre costes

en prevención que sólo contemple magnitudes materiales, ya que no sería reflejo de la situación real, donde cuestiones tan subjetivas como la insatisfacción de los trabajadores, un entorno de trabajo no gratificante, el sufrimiento de un trabajador accidentado y de sus familiares o una mala imagen, no pueden ser obviados. Además, se hace necesario extrapolar la aplicación de conceptos que originariamente corresponden al ámbito de la calidad, si tenemos en cuenta que ésta, en términos globales, ha llegado a convertirse en uno de los aspectos clave de competitividad y de rentabilidad empresarial, y no se concibe hablar de la misma en una empresa que no cuida la prevención de accidentes y la salud de sus trabajadores.

Debe tenerse en cuenta que el principal valor de una empresa está en sus intangibles: valor de una marca, clientes fidelizados, prestigio e imagen de empresa, capacidad de innovación, etc. Es evidente que aunque tales intangibles son esencialmente cualitativos, de ellos depende la viabilidad y desarrollo de la empresa.

Finalmente hay que destacar que existe una interrelación entre los valores intangibles y los tangibles. Es evidente que trabajar bien, y formar, y motivar a las personas (valores intangibles) ha de repercutir en el beneficio empresarial (valor tangible).

Análisis coste-beneficio de la prevención

Como en cualquier tipo de inversión, para determinar la rentabilidad de la prevención en la empresa se hace necesario el análisis de las dos partidas básicas presentes en todo estudio económico: los ingresos que aporta y los gastos que genera. Ambas partidas se configuran en los siguientes términos:

- **Ingresos:** Los ingresos que se generan como efecto directo de la aplicación de las medidas preventivas tiene dos naturalezas claramente diferenciadas: ingresos tangibles e ingresos intangibles.

Los ingresos tangibles obviamente representan, por una parte, el ahorro de los costes que supone la reducción de fallos que se tiene como consecuencia de la aplicación de las medidas preventivas. Además, la aplicación de estas medidas podrían representar mejoras de la productividad por menos interrupciones y pérdidas en los procesos de producción.

Los ingresos intangibles pueden ser clasificados en tres grupos que corresponden al *capital humano* (conocimientos de los trabajadores, actitudes, potencialidades, satisfacción de los trabajadores), al *capital estructural* (conocimientos compartidos, programas, patentes, bases de datos y cultura de la organización), y al *capital relacional* (relaciones con los proveedores, clientes y sociedad), y que corresponde en su conjunto a los que ha venido llamándose el capital intelectual de una empresa (Edvinsson) que representa la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología y destrezas profesionales que aportan un valor sustancioso y una ventaja competitiva a la empresa en el mercado.

- **Gastos:** Lógicamente, las medidas preventivas no son gratuitas. El análisis de los accidentes e incidentes, la evaluación de riesgos, la implantación de las medidas preventivas y el mantenimiento de las mismas supone un gasto que no puede ser ignorado. También deberían contemplarse las primas de aseguramiento por la cobertura de riesgos asumidos, por ejemplo el seguro contra incendio de edificios e instalaciones.

El esquema de un posible modelo de análisis para determinar la rentabilidad de las medidas preventivas es el que se muestra en la figura 1.

Se trataría por tanto de analizar los ingresos que generan las medidas preventivas, tanto tangibles como intangibles, "descontando" los gastos que requiere su implantación y mantenimiento, para comprobar finalmente que el beneficio económico que se deriva, que constituye el fin último de las empresas, es positivo.

Respecto a la evaluación de las partidas tangibles, está claro que el cálculo de su coste no debería suponer una dificultad excesiva si se lleva una adecuada contabilidad en la empresa. Se dispone de métodos simplificados para estimar los costes de los accidentes (ver NTPs 273, 540 y 594) y poder conocer el ahorro que representa su reducción. Asimismo es posible cuantificar las inversiones preventivas tanto materiales como organizativas. La complicación se presenta en la valoración de la partida de intangibles, dado que su valor es esencialmente cualitativo, teniendo sentido en términos relativos, en cuanto a su evolución a nivel interno, y también en comparación con el sector y empresas líderes.

Figura 1
Determinación de la rentabilidad de la prevención

I N G R E S O S	TANGIBLES	G A S T O S	=	B E N E F I C I O S
	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro por reducción de fallos • Mejora de productividad 			

Influencia de la prevención y la mejora de las condiciones de trabajo en el incremento de los valores intangibles

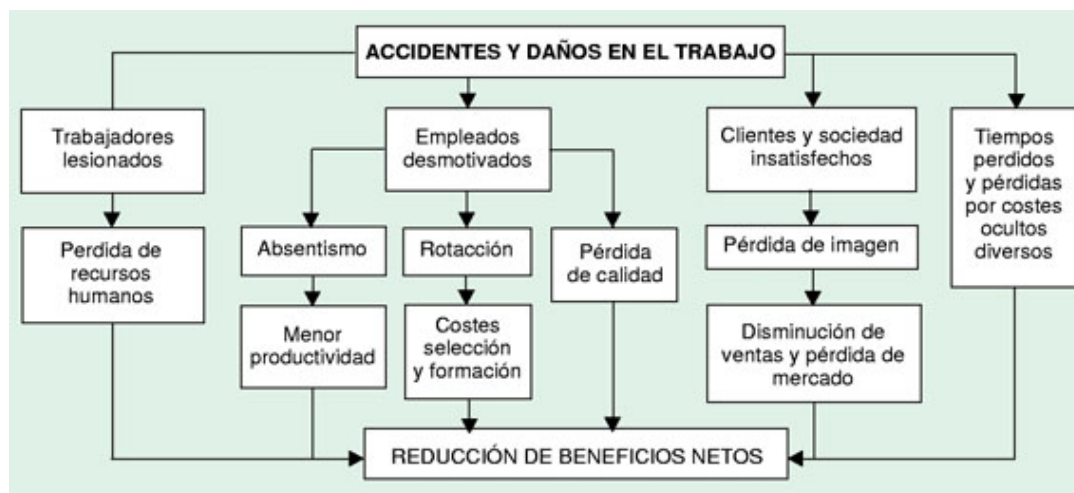
Para el análisis de la influencia de la prevención en la partida de intangibles se utilizarán planteamientos próximos a los que se están asumiendo en calidad, donde, además de considerar los costes por alcanzarla y mantenerla, se investigan los costes de no tenerla. Así, un coste importante que se produce para la empresa por causa de los accidentes de trabajo es el derivado de la pérdida de los recursos humanos cuando los trabajadores son apartados del proceso productivo; los conocimientos y experiencia de un trabajador no son fácilmente sustituibles, porque están ligados a las propias características, conocimientos y potencialidades de la persona.

Por otra parte, pueden ser además importantes los problemas y molestias que se derivan para el personal de la empresa, dando lugar a situaciones de presión psicológica, estrés y desmotivación, pudiéndose generar una pérdida de la calidad del trabajo y rotación en la plantilla, con los costes que suponen la sustitución, selección y formación de nuevo personal.

Otra consecuencia inevitable es la pérdida de imagen de la empresa. Conforme a un estudio realizado en el año 2001 por CRS Europe, (centro danés dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa) en colaboración por parte española de la Fundación Empresa-Sociedad, el área de mayor interés social a la que las empresas deberían dedicar más esfuerzos es, según los ciudadanos, la Seguridad y Salud en el trabajo, con un porcentaje del 77 %, seguido del respeto a los derechos humanos, con un 72%, y el trato justo a sus empleados, con un 68%. Esta pérdida de imagen afecta no sólo a los clientes, sino en general a todo el capital relaciona; de la empresa. Por otra parte, no hay que olvidar que los fallos que se derivan de un accidente pueden dar lugar a retrasos en entregas, que además de suponer un importante coste tangible por demoras en el cobro, e incluso demandas por incumplimientos de contratos, afectan enormemente a la imagen de la empresa, ocasionando insatisfacción en los clientes actuales, que a su vez puede dar lugar, según estudios realizados sobre calidad (Larrea) a la pérdida de entre 10 y 16 clientes potenciales. Por su parte, los accidentes graves pueden tener repercusiones importantes de pérdida de imagen.

En la figura 2 se muestra gráficamente la repercusión de la no prevención materializada en lesiones y daños en el trabajo en la reducción de beneficios de la empresa desde la perspectiva de pérdidas intangibles generadas.

Figura 2
Influencia de los accidentes y daños en el trabajo en los valores intangibles



Bases metodológicas para el análisis de intangibles

Se sugieren a continuación unas pautas para el análisis de los intangibles, si bien hay que resaltar que no se pretende con ellas establecer un modelo cerrado, sino más bien proponer directrices para posibles vías de análisis.

- La empresa es un sistema complejo en el que todas sus partes están interrelacionadas, y su estado de "salud" sólo puede ser medible desde la relación de variables que permitan un diagnóstico global. Se parte del principio de que no se puede evaluar por partes sin tener en cuenta las profundas interacciones existentes entre las mismas, tanto a nivel interno como en su relación con el exterior. Por ejemplo, las actividades preventivas determinan los resultados de la siniestralidad, pero también influyen en la misma la política de calidad y la política social de la empresa.
- El análisis de los intangibles requiere cuantificar lo que en principio es cualitativo. El instrumento más conveniente para lograrlo es un sistema de indicadores, que deben desarrollarse a través de algún tipo numérico de escala (ratios, intervalos, ordinales, etc.) que permita, aunque sea de forma indirecta, cuantificando otras variables que estén conectadas conceptualmente, dar significado y valor de medida a los intangibles. Además, es fundamental que el sistema permita registrar las variaciones que se produzcan, para poder comparar situaciones, bien dentro de la propia evolución de la empresa, bien en relación con los mejores competidores ("benchmarking").
- Tal y como ya se ha planteado al comienzo de la NTP, resulta necesaria la aplicación de principios sobre calidad empresarial al análisis de la prevención, por la indudable relación conceptual que existe entre ambas. El modelo europeo de "Excelencia" en la gestión empresarial (EFQM) propone que para evaluar correctamente un sistema hay que considerar no sólo los resultados alcanzados, sino también los medios dispuestos para lograrlos. Así, para valorar la eficacia del sistema preventivo en la empresa, deben considerarse además de los efectos, tales como siniestralidad, satisfacción de los trabajadores, condiciones de los lugares de trabajo y resultados de las auditorías, otros aspectos relativos a las acciones que van encaminadas a su consecución, como son la calidad de los elementos clave de dicho sistema preventivo, de su gestión y de las actividades preventivas realizadas. En tal sentido se plantea la interrelación de variables tangibles e intangibles de *actuaciones* y *resultados* para comprobar su influencia mutua.

Las variables de **actuaciones** serán las derivadas de las propias actuaciones auditoras (EFQM/Agentes facilitadores, Prevención/SPRL), las propias inversiones materiales, incluida la formación y medios organizativos dispuestos, así como un conjunto de indicadores socioeconómicos de diversos ámbitos relacionados directa e indirectamente con la prevención de riesgos y la mejora de las condiciones de trabajo.

Las variables de **resultados** serán las derivadas de las auditorías citadas, los beneficios materiales generados, los logros en salud y condiciones de trabajo, y la evolución de los indicadores socioeconómicos (ver figura 3).

Figura 3
Correlación de variables de actuaciones y resultados en el análisis coste-beneficio de la prevención

ACTUACIONES	→	RESULTADOS
AUDITORIAS		AUDITORIAS
<ul style="list-style-type: none"> • SPRL • Agentes facilitadores EFQM 		<ul style="list-style-type: none"> • SPRL • Resultados EFQM
INVERSIONES		BENEFICIOS
INDICADORES SOCIOECONÓMICOS DE SITUACIÓN	←	INDICADORES SOCIOECONÓMICOS DE EFECTOS

Hay que tener en cuenta que el significado de estas variables debe contemplarse desde la perspectiva temporal, dado que la rentabilidad de la acción preventiva no es inmediata.

- Consecuencia de la propia naturaleza de los riesgos laborales, no siempre puede esperarse que la actividad preventiva tenga un reflejo inmediato en los indicadores sobre salud de los trabajadores. Los largos periodos de latencia de muchas enfermedades relacionadas con el trabajo provocan que sigan detectándose daños como resultado de exposiciones antiguas a riesgos que en la actualidad pueden estar controlados. Es por esta razón que es necesaria la inclusión de indicadores de exposición, que permitan valorar de forma más eficiente y en periodos de tiempo relativamente cortos los resultados de la acción preventiva sobre la salud
- El análisis debe permitir extraer conclusiones sobre cómo pueden tratarse de optimizar los intangibles, dentro de los márgenes que la incertidumbre inherente a los mismos permita.
- A fin de obtener una máxima eficiencia, el análisis debería realizarse conjuntamente entre los trabajadores o sus representantes, los especialistas en Seguridad y Salud en el trabajo, los expertos financieros, y los responsables de la toma de decisiones.
- La información derivada del estudio debe ser comprensible, sencilla y manejable, para facilitar la comunicación de la misma en todos los niveles de la organización empresarial y contribuir a su desarrollo.

Sistema de indicadores

Para definir un indicador han de tenerse en cuenta aspectos tales como:

- a. Nombre del indicador y ámbito en el que se encuadra
- b. Propósito del indicador
- c. Fórmula de cálculo y fiabilidad de las informaciones
- d. Frecuencia de medida
- e. Responsable de realizar la medida
- f. Evolución razonable en el tiempo ante el contexto de situación de empresa, sector y país

Como se ha planteado en el apartado anterior, debería otorgarse una equilibrada importancia entre los resultados alcanzados y los medios dispuestos para ello. Se sugieren por ello el empleo de indicadores de situación y actuaciones, por un lado, e indicadores de resultados, por otro.

A fin de que los indicadores sean útiles en el proceso de gestión, han de complementar a los tradicionales indicadores financieros como la rentabilidad de la inversión y el beneficio bruto y, en prevención, los asépticos indicadores de siniestralidad que, a pesar de ser necesarios, son de significado muy limitado. Los indicadores han de ser capaces de aportar medidas de rendimiento relativo a los grupos de interés de la organización, a los procesos internos y a las actividades de innovación y mejora, claves todos ellos para el futuro de la empresa. Los indicadores tienen interés en tanto permitan tomar decisiones y recordar que lo que se está midiendo es realmente lo que se tiene y lo que se necesita mejorar. Los indicadores que se apuntan en esta NTP tienen carácter global y han sido seleccionados teniendo en cuenta su relativa facilidad de obtención a partir de informaciones que toda empresa debería conocer. No todos ellos tienen una vinculación con políticas de prevención y calidad, de por sí afines, pero tienen su importancia con la rentabilidad empresarial. Así, por ejemplo, el porcentaje de inversiones en I+D o en nuevas tecnologías tiene valor estratégico y, al ser trascendentes, de ser insuficientes pueden limitar, o incluso invalidar, posibles beneficios en otros campos como el de la prevención.

En la figura 4 los indicadores aparecen clasificados en varios temas que se proponen como posibles claves en torno a los cuales realizar el análisis. Asimismo, aparecen también diferenciados según sean de actuaciones o de resultados. Debe tenerse en cuenta que los indicadores tienen un valor relativo y que en términos de resultados o efectos lo significativo es su variación, dejándose a elección del lector la temporalidad de su medición. No obstante, dado que los efectos de una acertada política en prevención de riesgos laborales no son inmediatos, se recomienda realizar un seguimiento anual, con especial hincapié para la extracción de

conclusiones en periodos trianuales.

Para completar el análisis económico y poder extraer finalmente conclusiones sobre la rentabilidad económica de la prevención, será necesario hacer una recapitulación de las partidas tangibles que entran en juego en el análisis, comparando los costes de la prevención (servicios preventivos externos contratados, masa salarial de personas de plantilla dedicadas a prevención, coste de medidas preventivas) y la disminución de gastos derivados de la siniestralidad, frente al incremento en beneficios que se genera, que es mucho más que el mero ahorro de los costes de accidentes, por el importante aporte que hace la prevención en intangibles a la empresa, y que repercute en un aumento de la competitividad y en último término en un mayor incremento de beneficios.

Figura 4
Indicadores para la valoración de la rentabilidad del sistema preventivo

FACTORES A ANALIZAR	DE SITUACIÓN / ACTUACIONES	RESULTADOS
AUDITORIAS		
Conclusiones obtenidas en las diferentes auditorías que se efectúen en la empresa (EFQM, SPRL)	<p>Conclusiones de las auditorías sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas directrices y política de la empresa en prevención, prevención, medio ambiente y calidad • Desarrollo de estrategias, control de procesos clave y gestión de procesos, gestión de recursos • Atención a los miembros de la organización y la gestión de personal. 	<p>Conclusiones de las auditorías sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente e impacto social • Satisfacción del personal de la organización
RETRIBUCIONES SALARIALES Y EMPLEO		
Política de empleo de la empresa: tipo de contratos, temporalidad, situación de la empresa con respecto al sector, jerarquías salariales existentes, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • % Desviación salarial sobre salario base • Relación entre salario máximo / mínimo • % Beneficios distribuidos a los trabajadores • % Contratos de trabajo no renovados • % Trabajadores de subcontratas • % Contratos temporales 	
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL		
Formación interna de la empresa, específica de la actividad Adecuación del puesto al trabajador, posibilidad de promoción y desarrollo profesional dentro de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Horas promedio/trabajador dedicadas a actividades de formación • % Puestos de trabajo con pruebas de selección específicas • % Rotación interna • % Trabajadores cualificados (FP II o sup.) • % Trabajadores que han recibido formación en la empresa • % Masa salarial invertida en formación 	<ul style="list-style-type: none"> • % Promedio de años de los trabajadores en la empresa • % Trabajadores cesados voluntariamente
ORGANIZACION DEL TRABAJO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES		
Estructuras jerárquicas, horarios, turnicidad, tipo de trabajo (en cadena, en equipo, etc.), así como aquellos relativos a condiciones del trabajo en cuanto a responsabilidades, participación en la empresa, grado de implicación, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • % Personal con mando sobre plantilla • % Trabajadores con horario flexible • % Trabajadores afectados por turnicidad • % Trabajadores con trabajo en cadena • % Trabajadores con trabajo en equipo • % Trabajadores con nivel alto de autonomía para organizar su trabajo • % Trabajadores que consideran su trabajo importante y se sienten implicados • Sugerencias de personal sin mando aplicadas / trabajador 	
CAPITAL FINANCIERO Y CAPITAL CLIENTELA		

<p>Factores que se refieran a las actividades financieras que realiza la empresa en sus diferentes divisiones, así como aquellos factores referidos a la variación de beneficios y de mercado de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • % Beneficios reinvertidos • % Inversiones en Instalaciones y Tecnología respecto a los beneficios • % Inversiones en I+D respecto a los beneficios • % Inversiones en acciones de responsabilidad social respecto a los beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad (valor producido/hora trabajada, ...) • Tiempo promedio de procesos clave • % Exportación respecto a facturación • % Participación del mercado • % Renovación de productos • % Fidelización clientes (repiten compra) • % Nuevos clientes • Tamaño medio de empresas clientes • % Reclamaciones de clientes • % Devoluciones de clientes
<p>PARTIDAS TANGIBLES</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Incremento anual de beneficios
INVERSIONES PREVENTIVAS, SINIESTRALIDAD Y ABSENTISMO		
<p>Actividades para el desarrollo y la conservación del sistema preventivo, así como la siniestralidad laboral de la empresa, y los costes y sanciones asociados a la misma. Factores que puedan aportar información sobre las condiciones laborales, la satisfacción de los trabajadores, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • % Inversiones en aplicación de medidas materiales de prevención (protección colectiva e individual) respecto a los beneficios • % Inversiones en acciones de mejoras de responsabilidad social para los trabajadores respecto a los beneficios • % Trabajadores formados específicamente en prevención • % Masa salarial invertida en formación específica de prevención • Horas promedio/trabajador dedicadas a actividades de formación específica en prevención 	<ul style="list-style-type: none"> • índice de incidencia • índice de frecuencia • Índice de gravedad • Índice de duración media • Número de infracciones por la Inspección de Trabajo • Número de quejas de los trabajadores sobre las condiciones de trabajo • % Jornadas perdidas por absentismo • % Trabajadores expuestos a riesgos importantes de accidentes • % Trabajadores expuestos a contaminantes químicos y biológicos, por encima de valores límites • % Trabajadores expuestos a contaminantes físicos, por encima de valores límites • % Trabajadores expuestos a riesgos importantes de lesiones osteomusculares • % Trabajadores expuestos a riesgos importantes psicosociales
<p>PARTIDAS TANGIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coste anual de servicios preventivos externos contratados • Masa salarial de personas de plantilla dedicadas a prevención • Coste de medidas materiales de prevención • Costes de seguros para cobertura de riesgos • Costes de la formación en prevención 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro como diferencia anual entre costes de siniestralidad laboral

Bibliografía

1. AMAT, O.
Cómo calcular los costes intangibles de la mala calidad
Diario Cinco Días, 13 - 09 - 1995
2. BESTRATÉN, M.
Análisis coste-beneficio de la aplicación de directivas comunitarias de prevención de riesgos laborales en Latvia, en el marco del programa de hermanamiento entre España y dicha República Baltica
Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHH, 2002
3. BESTRATÉN, M., GIL, A., PIQUÉ, T.
La gestión integral de los accidentes de trabajo (III): costes de los accidentes
Nota Técnica de Prevención 594. INSHT, 2001
4. BESTRATÉN, M., BENITA, M^a R.
Nivel de salud y calidad de la empresa: el modelo de auditoría EFQM actualizado
Nota Técnica de Prevención 556. INSHT, 2000
5. EDVINSSON, L., MALONE, M.
Intellectual Capital
Harper Business, 1997
6. GIL, A.
Costes de los accidentes de trabajo: procedimientos de evaluación
Nota Técnica de Prevención 540. INSHT, 1999
7. GIL, A.
Tipos de indicadores para el balance social de la empresa

Nota Técnica de Prevención 273. INSHT, 1999

8. GIL, A., PUJOL, L.

Metodología para la evaluación económica de los accidentes de trabajo
Prevención, Trabajo y Salud. 2000, n °7, 27- 38.

© INSHT