

Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina

Dr. Julio C. Guerrero Pupo,¹ Lic. Rubén Cañedo Andalia,² Dra. Samara M Rubio Rodríguez,³ Dra. Marieta Cutiño Rodríguez⁴ y Dr. Delio J Fernández Díaz⁵

RESUMEN

Se estudia un conjunto de elementos básicos relacionados con la salud y la calidad de vida del trabajador como ser biosicosocial. Se abordan ciertos factores objetivos del entorno laboral que influyen en su calidad de vida. Para alcanzar calidad de vida en el trabajo, se requieren cambios dirigidos al logro de un puesto de trabajo saludable. Se expone una estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida en general que se estructura en 6 pasos: preparación, planificación, divulgación, despliegue, implantación y mejoramiento constante de la calidad.

Palabras clave: Salud ocupacional, profesionales de la información, calidad de vida, higiene.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Guerrero Pupo JC, Cañedo Andalia R, Rubio Rodríguez SM, Cutiño Rodríguez M, Fernández Díaz DJ. Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. Acimed 2006;14(4). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm Consultado: día/mes/año.

Cuba se adentra en el siglo XXI con profundos cambios en su sistema de relaciones sociales, determinados en su interior por una base económica en proceso de reordenamiento.

De hecho, estamos ante un sistema que se estructura a partir del que existía a fines de la década de los años ochenta mediante acciones orientadas de modo consciente y dirigidas a su perfeccionamiento.

Una relación nueva, cualitativamente superior entre los modelos de producción, la organización del trabajo, las exigencias de calificación y el desarrollo cultural de los trabajadores conducen incuestionablemente a la humanización de los procesos de trabajo, así como a una nueva dimensión intelectual y de las relaciones sociales, en que el principal protagonista es el hombre alrededor del cual deben crearse las mejores condiciones para el desempeño de su actividad laboral con el fin de incrementar su calidad de vida laboral.

El desarrollo y la práctica de la gestión del conocimiento, la integración de los distintos niveles de conocimiento desde el qué hacer, el cómo hacerlo y por qué se hace, no puede ser manipulado por una minoría de especialistas porque que no sería nada diferente al extrañamiento del trabajo, provocado por el "saber" del extrañamiento, generado por el cronómetro y la producción en masa del pasado.¹

Las nuevas formas de organización de las empresas se proponen como objetivo el desarrollo pleno de las personas y la educación continua de la fuerza de trabajo, que deben constituir un catalizador de cambios y del desarrollo de nuevos principios de dirección y organización de los procesos, alejados de los criterios elitistas,

tecnocráticos y despóticos que se expanden por el mundo.¹

Esto solo es posible si se potencia el cambio de las relaciones sociolaborales de las organizaciones.¹

Conceptos tales como participación o tratamiento de las necesidades sociales y psicológicas de los trabajadores, inherentes a nuestra ideología y filosofía, deben materializarse más allá de las apariencias y las sensaciones; para eso, es fundamental enfocar y tratar de manera interdisciplinaria temas como las nuevas formas de organización, la calidad de vida en el trabajo, el desarrollo de los recursos humanos, así como el comportamiento y la cultura organizacional.

Los paradigmas de organización actuales, basados igualmente en costos, en la relación rápida de la demanda, en una calidad supuestamente total y superior a épocas anteriores -que por cierto, no tiene tiempo de verificarse en la práctica por el tiempo de reposición impuesto- poseen implicaciones profundas no solo en la empresa y para la organización de las tareas, sino también sociales y económicas para los trabajadores.¹

AMBIENTE LABORAL ²⁻⁶

El trabajador es un ser biosicosocial que vive las 24 horas del día intercambiando con el medio ambiente, trabaja 8 horas y comparte aproximadamente 16 horas con su familia, por ello debe verse en forma integral en la familia, la organización y como un elemento muy importante del medio ambiente

En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo.

La actividad caracteriza al trabajador en el proceso de interacción con el objeto. Es un nexo del organismo vivo con su medio; establece, regula y controla la relación mediata entre el sujeto y su ambiente. La actividad es estimulada por la necesidad, se orienta hacia el objeto que la satisface y se realiza por medio un sistema de acciones. Es la fuerza motriz que impulsa el desarrollo de la psiquis y constituye una característica exclusiva del hombre.^{7,8} Su peculiaridad específica consiste en que propicia la transformación consciente del medio. La actividad del hombre posee un carácter social y está determinada por las condiciones sociales de vida.

El objeto de trabajo revela la relación que establece el trabajador con su microambiente laboral para lograr un fin determinado, sobre la base de la experiencia y como parte de su actividad práctica. El objeto representa el contenido de la actividad y el objetivo el fin perseguido.

Los instrumentos de producción constituyen el conjunto de piezas combinadas adecuadamente para ejercer su actividad laboral.

Para que el hombre desarrolle su trabajo con calidad, debe satisfacer ciertos factores subjetivos y objetivos o factores externos, que componen la realidad fuera del sujeto y que son directamente accesibles a los órganos de los sentidos, es el mundo exterior del individuo en la organización, son de carácter material y están determinados por factores internos, la ley, etcétera.

Si una organización fuera un medio cerrado que no recibiera insumos del exterior, no existirían problemas; pero la realidad nos habla de que constituye un sistema abierto, su forma de trabajo depende de la evaluación eficaz del entorno que la circunda.⁵

Por tanto, puede verse como un microambiente, es decir un subconjunto abierto,

limitado en el espacio y el tiempo, compuesto por: ^{4,5,9}

- Los trabajadores.
- Los puestos de trabajo: Es una zona particular equipada con los medios técnicos necesarios, equipos básicos auxiliares, accesorios tecnológicos organizativos, medios para el aseguramiento de las condiciones favorables de trabajo, en la que realiza la actividad laboral del trabajador o del grupo de trabajadores que ejecutan una tarea de producción o servicio conjuntamente.
- La zona de trabajo: Es el espacio que abarca hasta 2 m de altura sobre el nivel del piso o plataforma donde se encuentra el trabajador de forma permanente o temporal.
- La zona respiratoria: un espacio en un radio de 50 cm a partir de la cara del trabajador.
- Las actividades. El conjunto de operaciones o tareas realizadas por los trabajadores para cumplir con sus obligaciones de trabajo, en relación con ellas en forma remunerada o voluntaria, así como la realizada por los jóvenes, como parte de su formación integral y las ejecutadas por los trabajadores en cursos de calificación, recalificación u otros, orientados por la entidad en que laboran.
- Los elementos del medio físico o naturales: Compuesto por el agua, los residuales,...y los elementos culturales importantes para la conservación de la salud, entre los que se destacan la protección del proceso productivo, una propiedad del proceso que busca satisfacer los requisitos de seguridad al establecer las condiciones para su desarrollo mediante la documentación normalizativa u otra legal vigente.

Existe una tendencia mundial que defiende la sinergia de una administración conjunta de seguridad y medio ambiente, que obliga a incluir, en el modelo de gestión, la variable medio ambiental, expresada en la norma ISO 14000 y que involucra a las distintas áreas y procesos de la organización en una empresa.¹⁰⁻¹²

- La calidad total.
- El aseguramiento de la calidad.
- El sistema de gestión ambiental o sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Un sistema es un conjunto de elementos -que constituyen sus partes u órganos componentes-, dinámicamente relacionados -que forman una red de comunicaciones debido a la interacción entre los elementos-, que desarrollan una actividad -que es la operación o proceso que se ejecuta, para alcanzar un objetivo o propósito- que es la propia finalidad del sistema, sobre la base de datos, energía y materia -que son los insumos o entradas de recursos para que opere-, tomados del medio que lo circundan -y con el cual interactúa dinámicamente-, en un tiempo específico -que constituye el ciclo de actividad del sistema- para proporcionar información, energía y materia -que constituyen el producto o los resultados de su actividad.¹¹⁻¹⁴

LAS ORGANIZACIONES^{5,9,10-12,14}

Las organizaciones están constituidas por personas. Por otro lado, constituyen para ellas, un medio por el cual pueden alcanzar muchos y variados objetivos personales con un mínimo de costo, tiempo, esfuerzo y conflicto, que no podrían alcanzarse solo mediante el esfuerzo individual.

En ellas, trabaja el hombre e interactúa con las máquinas y el medio laboral, se expone a factores de riesgos nocivos y peligrosos, que pueden romper el equilibrio salud-enfermedad, y generar como consecuencia alteraciones en la salud del trabajador.

Así, es posible clasificar las organizaciones en normales, molestas y nocivas:⁵

1. *Normales (tipo I)*: Son aquellas en que el ambiente se puede considerar libre de contaminación por gases, polvos, aerosoles y otros factores peligrosos y nocivos, que causan o pueden causar daño o molestias a los trabajadores.

Es el espacio de trabajo moderno de los profesionales de la información, es decir, evaluación y selección de fuentes de información, organización y presentación de la información, búsqueda y recuperación, consulta o referencia, elaboración de publicaciones secundarias, préstamo y otras actividades propias de esta clase de especialistas que se realiza esencialmente sentado, parado o combinado con la marcha, pero sin tensión física sistemática y sin cargar o transportar pesos y que compromete menos de 20 % de su capacidad física de trabajo, cuyo gasto energético es inferior a 150 kcal/hora, ese espacio se encuentra libre de contaminación por sustancias químicas, lo cual indica la realización de un trabajo ligero.²

Los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral del profesional de la información se dividen según su acción sobre los trabajadores en: físicos, biológicos, sicofisiológicos y ergonómicos.^{2,5}

- Físicos

- Temperatura y humedad. Los intercambios de calor entre el organismo y el medio de trabajo dependen cualitativamente de las diferencias de temperatura y presión de vapor que existe entre la piel y el medio, están regulados por 3 mecanismos: la convección, la radiación y la evaporación. Puede afirmarse, por ejemplo, que el trabajo con una computadora genera calor.
- Iluminación y cromatismo. La luz, la iluminación y el color de las paredes de las oficinas inciden, tanto desde el punto de vista físico como fisiológico y psicológico. Incluso en nuestros días, en la "Era del conocimiento", la mayor parte de las actividades requieren de habilidad visual, manual e intelectual.
- Campos electrostáticos. Además de causar choques de electricidad de bajo nivel desagradables, la exposición constante a la electricidad estática puede causar dermatitis (inflamación de la piel) en algunos individuos.
- Radiación electromagnética y campos magnéticos. Este es un tema controvertido, muchos trabajadores han expresado sus preocupaciones sobre la exposición continua a la radiación electromagnética emitida por las computadoras. Las investigaciones, que se han concentrado en las frecuencias extremadamente bajas, el tipo de emisión propio de todo tipo de artefactos y luces, no sólo de las computadoras, no han demostrado que la exposición a este tipo de radiación sea nociva a largo plazo y algunos estudios indican que el grado de exposición experimentada por los usuarios de computadoras es igual en el hogar y el trabajo. Muy pocas emisiones provienen de la parte delantera del monitor.

- Biológicos

- Insectos, bacterias, parásitos y, sobre todo, ciertos hongos presentes en el polvo de los documentos almacenados.

- Sicofisiológicos

- Carga neurosíquica mental, monotonía del trabajo, carga emocional y estrés.

- Ergonómicos

El hombre, en cualquier actividad que desempeña, actúa como una "central de procesamiento y comunicación", que percibe información del ambiente, la elabora sobre la base de conocimientos previamente adquiridos y toma decisiones y acciones. Las actividades intelectuales aumentan las demandas de percepción y toma de decisiones, con un escaso componente de trabajo físico. Este simple esquema "percepción-decisión-acción" presenta una importancia básica en la ejecución de la actividad. Para ella, existe un grupo de factores de riesgo ergonómicos:

- Área de trabajo inmediata al trabajador: Disposición de controles que el hombre debe manejar: monitores, posturas y asiento del trabajador.
- Condiciones de trabajo: Diseño de los protectores, demarcación de la zona de aislamiento, condiciones en que se realiza la tarea.

- Condiciones organizacionales: Organización de los turnos, ritmos de trabajo, horario, pausas, entre otros.

Se requiere, por tanto, que el hombre dirija y controle su trabajo, es necesario lograr una mejor y mayor compatibilidad entre el hombre y los medios técnicos que utiliza para realizar su labor.

1. *Molestas (tipo II)*: son aquellas que causan incomodidad manifiesta a los trabajadores y en los que se realizan procesos con características microclimáticas molestas, con ligera contaminación del ambiente de trabajo. Ejemplo: hilanderías, tintorerías, fábricas de pinturas, talleres con polvos, producción de alimentos (pan, leche, carne, etc.), trabajo en cocinas centrales, fábrica de productos lácteos, recolección de frutas, etcétera.
2. *Nocivas (tipo III o insalubres)* : Son aquellas que por la naturaleza del trabajo que se realiza, existen factores nocivos o que requieren condiciones sanitarias especiales; por ejemplo, manipulación de sustancias tóxicas o agentes biológicos, trabajos con pieles, desechos sólidos o líquidos, laboratorios de microbiología o virología, minería, manipulación de elementos radioactivos, medicamentos, trabajos de talleres de fundición, tratamientos térmicos, forjas y otras donde existan elevadas concentraciones de polvo o gas.

Una organización se define como: Un subsistema inserto en el medio, orientado hacia ciertas metas (individuales o colectivas), un subsistema técnico -individuos que utilizan conocimientos, técnicas, equipos e instalaciones-, un subsistema estructural -individuos que trabajan juntos en actividades integradas-, un subsistema de gestión en salud laboral -individuos que se interrelacionan socialmente- que son coordinados por un subsistema administrativo -que planea, controla y toma decisiones.^{5,10-12}

Está constituido por los siguientes componentes:^{5,9,10,12}

- El general: es el nivel del ambiente externo de la organización, cuyos componentes son de largo alcance y tienen consecuencias a largo plazo para los gerentes, los centros de trabajo y sus estrategias, está integrado por los aspectos siguientes:

- Económicos: distribución que se hace de los recursos según la concepción de la sociedad.
- Social: características de la sociedad: nivel de educación, costumbres, creencias, estilos de vida, transporte, etcétera.
- Legal: legislación laboral que forma parte de la cultura laboral.
- Tecnológico: introducción de nuevos procedimientos, nuevos equipos para automatizar los procesos productivos, incluye también las técnicas administrativas de la calidad total y del mejoramiento continuo de la calidad.

- El operativo: es el nivel del ambiente externo de la organización que consta de componentes que comúnmente tienen consecuencias más o menos concretas e inmediatas para la gerencia; está integrado por:

- El cliente: características y conducta de los que adquieren los bienes y servicios de la organización.
- Los competidores: el total de rivales que una organización debe superar para lograr sus objetivos.
- El trabajo: nivel de habilidades, función del sindicato, salario, promedio de edad, etcétera.
- Los proveedores: los que suministran los insumos.

- El interno: Comprende todas las fuerzas que actúan en la organización con implicaciones específicas para su desempeño, a diferencia del componente general y operativo, que actúan desde fuera de la organización. Los componentes del ambiente interno se originan en la propia organización, estos aspectos organizativos definen en su conjunto, tanto los puntos sensibles que es necesario fortalecer como las competencias esenciales que las empresas pueden nutrir y crear. En él se encuentra la organización -estructura organizativa, comunicaciones, historial de éxitos, cumplimiento

de metas, etc.; la comercialización -calidad del producto, precio, distribución; el personal -relaciones laborales, exámenes médicos preventivos, programas de capacitación, instrucción, adiestramiento, satisfacción laboral, ausentismo, así como la aptitud y actitud del trabajador; y por último, la producción -condiciones adecuadas y seguras en el proceso productivo, uso de la tecnología y la adquisición de materia prima.

RECIPROCIDAD ENTRE INDIVIDUO Y ORGANIZACIÓN^{5,9,12}

Siempre existe una relación de intercambio entre el individuo y la organización; esta realiza ciertas acciones para el empleado -se inhiben otras-, lo remunera, le ofrece seguridad y prestigio social, recíprocamente; el empleado responde con el trabajo y el desempeño de sus tareas.

La organización espera que el empleado obedezca su autoridad y, a su vez, el empleado espera que la organización se comprometa con él y actúe con justicia.

Por medio del uso de la autoridad y del poder de que dispone, la organización refuerza su expectativa, mientras que el empleado lo hace por medio de ciertos intentos que realiza por tratar de influir en la organización o de limitar su participación, a lo cual algunos le denominan "normas de reciprocidad" o "contrato psicológico".

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO^{5,15-20}

El término *calidad de vida en el trabajo* (CVT), es el producto del quehacer intelectual de múltiples autores:

- Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.
- Es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, que enfatiza la participación de la gente, la preservación de su dignidad y que busca eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.
- Es una forma diferente de vida en la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como una eficiencia empresarial.

Beneficios⁵

La implementación de proyectos de CVT puede resultar beneficiosa, tanto para la organización como para el trabajador, y esto puede reflejarse en:

- Evolución y desarrollo del trabajador.
- Elevada motivación.
- Mejor desenvolvimiento de sus funciones.
- Menor rotación en el empleo.
- Menores tasas de ausentismo.
- Menos quejas.
- Tiempo de ocio reducido.
- Mayor satisfacción en el empleo.
- Mayor eficiencia en la organización.
- Menos accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo, etcétera.

FACTORES OBJETIVOS O EXTERNOS QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJADOR

Los factores objetivos son parte del mundo exterior al que se enfrenta el empleado en su actividad laboral, entre ellos se encuentran:

Acoso²¹

Debido a la importancia que ha cobrado actualmente ha alcanzado la categoría de un factor relacionado con la calidad de vida del trabajador, popularmente se reconoce como una actitud donde los jefes o ciertos empleados imponen su autoridad de una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre ciertos trabajadores.

Este término, el acoso grupal o mobbing, ha comenzado a generar, en la práctica clínica, un síndrome con características muy definidas. Se aplica generalmente a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece.

Se define como una agresión de los miembros del propio grupo social, y se distingue por dos situaciones próximas: el rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales, pero no perseguido, y la desatención social, en la que el individuo se ignora simplemente. Los individuos con riesgo, pueden resumirse en las dos siguientes:

1. Son diferentes, en aspecto, conducta, valores y actitudes, con respecto al grupo general.
2. Su simple presencia provoca un cuestionamiento implícito sobre los símbolos, características y valores que conceden homogeneidad al grupo.

Al aplicar estos dos criterios, pueden clasificarse a los sujetos con riesgo de padecer mobbing en tres grandes grupos:

- Los envidiables, personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su sola presencia.
- Los vulnerables, individuos con alguna peculiaridad o defecto, o, simplemente, depresivos necesitados de afecto y aprobación, que parecen inofensivos e indefensos.
- Los amenazantes, activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.

La administración⁵

Los directores, gerentes o administradores de las organizaciones son individuos que deben ser capaces de ir mas allá de lo que dicen las teorías y los manuales, interpretar la realidad, evaluarla, a partir de la experiencia y saber encontrar y aplicar soluciones idóneas para los problemas o las decisiones que deba tomar.

Es la forma ingeniosa en que el directivo emplea los conocimientos científicos y teóricos que posee, por tanto, ciencia y arte son componentes inseparables de la administración.

El buen gerente debe aprender a desarrollar una combinación equilibrada de habilidades para actuar no solo como administrador, sino también como líder.

Bajo el concepto de liderazgo, se agrupan cualidades que hacen a una persona atractiva y creíble, y que facilitan que sea apoyado y seguido.

La habilidad administrativa puede definirse sobre la base de estas cualidades:

- Capacidad de programar el tiempo propio y coordinarlo con el de los colaboradores.
- Capacidad de jerarquizar los problemas identificados y de formular soluciones congruentes.
- Capacidad de preparar presupuestos, correlacionar los componentes de gasto con los resultados y detectar desviaciones para identificar qué se debe corregir.
- Capacidad de seguir, controlar y vigilar que se cumplan los programas,

calendarios y compromisos, así como los procedimientos de seguridad, estándares de servicio y normas de calidad.

Las empresas no solo deben buscar el equilibrio interno; también deben cuidar su interacción con el entorno.

Parece ser que comienza una sensibilización con los límites de un crecimiento sustentable que permita a las futuras generaciones vivir en un medio limpio y con recursos energéticos y ambientales equivalentes o mejores que los que heredamos de nuestros antepasados.

Esto implica una participación activa de todas las empresas en reducir el consumo de materiales no renovables (e incluso de los renovables).

Desde este punto de vista, los niveles de calificación de las empresas pueden agruparse en tres categorías: 22 empresas confiables, competentes y de clase mundial, que se identifican por estas características:

- Empresas confiables: Suministran productos reproducibles, cuentan con sistemas simples de costo, administran su flujo de efectivo, su organización les permite mantenerse a este nivel, satisfacen necesidades sin analizar expectativas y con pocos esfuerzos de innovación.

- Empresas competentes: Sus productos compiten en precio, calidad y oportunidad, sobre todo en mercados locales, limitan con rapidez los desarrollos de la competencia, tienen buena productividad y velocidad de respuesta, forman equipos de trabajo, adaptan tecnologías de otros, su innovación es incipiente, presentan una organización dinámica pero no siempre flexible.
- Empresas de clase mundial: Líderes en su campo en todos los aspectos de la actividad empresarial, son empresas institucionalizadas con sistemas y procedimientos claros y operantes, interpretan las expectativas de los clientes e incluso la generan, aplican programas de mejora continua, manejan sus finanzas con probidad y oportunidad, desarrollan esfuerzos programados y sistemáticos de innovación, su personal está altamente capacitado y motivado, cuentan con programas permanentes de desarrollo de sus proveedores, establecen alianzas estratégicas con sus clientes y proveedores, tienen certificado ISO 9000 o están en camino de lograrla, están presentes en el mercado internacional.

Aseguramiento de la calidad²³

Constituye un medio para ejecutar