

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.

- Psicofisiológicos

- 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 más 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 una actividad correctamente desde el principio y por siempre; una buena disciplina de dirección y una forma de responsabilizar a todos en la institución, incluyendo, claro está, a la dirección.

Se propone, en esencia, comprender las necesidades del cliente y satisfacerlas de una manera consistente, permanente e independiente, incluso de los empleados y los cambios en una nómina determinada.

Consiste simplemente en aplicar a una actividad, la filosofía del conocido refrán “mas vale prevenir que curar”. Incluye la protección del hombre.

La evidencia de la existencia de un sistema de calidad la proporcionan los informes escritos y los documentos que registran la actividad realizada.

Parte de la documentación es aquella que define cómo debe realizarse un trabajo –son estas instrucciones las que aseguran que cada cual conozca perfectamente lo que se espera de él. Son todas las prácticas o procedimientos operativos de una institución en su conjunto los que forman el llamado “Manual de procedimientos”.

Una vez puesto en marcha su sistema de calidad, necesita asegurarse de que funciona con eficacia y permanentemente.

En este sentido, se ha hecho común que los clientes potenciales antes de solicitar un servicio, se interesan primero por conocer la efectividad del sistema de calidad establecido, es una cuestión de confianza.

Existe un buen número de normas internacionales que se refieren al tema del aseguramiento de la calidad y todas ellas tienen un denominador común: ayudar a la dirección de las instituciones a realizar la gestión de la calidad, entre ellas se puede mencionar la familia de las normas ISO 9000 (Calidad); ISO 10012 y 13 (Normatividad, especificaciones y medición); ISO 14000 (Ecología y desarrollo sustentable); ISO 18000 (Seguridad industrial y social) y la ISO 21000 (Capital intelectual).

Atención al hombre^{24,25}

Puede concebirse de forma general, como un conjunto de medidas, tareas y acciones que, en forma coordinada, se orientan a la satisfacción de las necesidades, a la creación de nuevos valores en el trabajador; con el propósito de lograr los objetivos estratégicos de la entidad en la búsqueda de productividad y eficiencia.

Estas necesidades se satisfacen, entre otras maneras, mediante el reconocimiento social de la labor que realiza el trabajador, de la posibilidad de desarrollar su iniciativa y de participar en las decisiones del colectivo, del enriquecimiento del contenido de trabajo, del fomento de una cultura de producción, del mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo, de la seguridad de empleo, de la posibilidad de reservar parte de las utilidades, para el desarrollo social del colectivo, así como de la posibilidad de desarrollar las capacidades requeridas para un desempeño eficaz.

La atención integral al hombre demanda, además de la satisfacción de necesidades básicas, un tratamiento coherente ordenado y dinámico, que responda a sus motivaciones (factor

interno), en lo referido a la autoestima, autorrealización y el sentimiento de pertenencia al colectivo laboral, entre otras.

Sin dudas, un trabajador que se sienta “atendido”, o altamente satisfecho, se tornará más competitivo en la consecución de las metas empresariales.

Balance trabajo-vida⁵

Esto significa que los requerimientos de trabajo, incluidos programas-presupuesto, asuntos urgentes y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.

Condiciones de higiene, seguridad y salud del trabajador ^{2,5}

La forma en que se ordenan los elementos en el lugar de trabajo con el objetivo de ajustar el medio a las necesidades individuales de cada persona es la regla más importante para trabajar de forma comfortable. Se debe:

- Disponer de la suficiente superficie en la mesa para colocar el teclado, el ratón, la pantalla, la bandeja para colocar los documentos y otros aparatos, como el teléfono.
- Organizar la mesa de manera que se refleje la forma en que se utilizan los materiales de trabajo.
- Descansar periódicamente.

Uso de la computadora

La computadora es un equipo electrónico de pequeño tamaño con tres funciones: procesamiento, almacenamiento y comunicación. Una computadora posee además una serie de periféricos o dispositivos mediante los que se realiza la comunicación entre la computadora y su medio exterior, pueden ser de entrada, de salida y de entrada/salida. Constituye una de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación cuya aplicación crece constantemente.

En Cuba, su incremento responde a un programa priorizado de la Revolución para la informatización de la sociedad cubana.

El trabajo con la computadora exige cumplir algunas medidas mínimas para prevenir problemas de salud relacionados con su uso. Comprenden la postura del trabajador, la mesa o superficie de trabajo, la silla, los periféricos de entrada (teclado ratón, lector de CD), de salida (monitor, impresora y bocinas) y de entrada/salida (torres de disco duro y disquete) así como el entorno laboral inmediato.

Postura de trabajo^{2,5}

La postura de trabajo más favorable debe considerar las siguientes recomendaciones:

- Los antebrazos deben estar en posición horizontal, formando un ángulo con los brazos de entre 100 y 110°.
- Los antebrazos deben estar aproximadamente, a la altura de la mesa y disponer de apoyo.

- Muslos, aproximadamente, horizontales y los pies apoyados bien en el suelo o sobre un reposapiés.
- La espalda debe estar apoyada y formando un ángulo con la horizontal entre 100 y 110°.
- Línea de hombros paralela al plano frontal, sin torsión del tronco.
- Línea de visión paralela al plano horizontal.
- Manos relajadas, sin flexión ni desviación lateral.
- Además, se deben establecer pausas y se recomienda realizar ejercicios visuales y de estiramiento antes de que sobrevenga la fatiga. Resultan más eficaces las pausas cortas y frecuentes que las largas y escasas. Por ejemplo, es preferible hacer pausas de 10 minutos cada hora de trabajo continuo con la pantalla a realizar pausas de 20 minutos cada dos horas. Siempre que sea posible, deben hacerse lejos de la pantalla y deben permitir relajar la vista, cambiar de postura, dar algunos pasos, etcétera. Lo habitual es establecer pausas de unos 10 o 15 minutos, por cada 90 minutos de trabajo. Si se requiere una gran atención, conviene realizar al menos una pausa de 10 minutos cada hora.

Superficie de trabajo^{2,5}

Si la altura del plano de trabajo se puede variar, debe permitir una regulación de entre 60 y 80 cm, y si el plano de trabajo es fijo, se recomienda una altura en torno a los 73 cm. El acabado de la superficie de trabajo debe tener aspecto mate, con el fin de minimizar los reflejos y su color, no debe ser excesivamente claro u oscuro.

Se recomienda el uso de un atril cuando sea necesario trabajar de manera habitual con documentos impresos. Esto permite reducir los esfuerzos de acomodamiento visual y los movimientos de giro de la cabeza. El documento debe situarse, aproximadamente a la misma distancia visual que la pantalla y, si es posible, en el mismo plano de la superficie de trabajo.

Silla^{2,5}

La silla es uno de los enseres más importantes del lugar de trabajo. Fuerza a mantener una postura correcta y a que la circulación sea adecuada, se debe adaptar a la persona, por eso debe ser ajustable, los muslos han de permanecer horizontales para que apoyen a la parte inferior de la espalda, los pies deben reposar horizontalmente en el suelo mientras trabaja -si no es posible, la causa más probable es que la silla es demasiado alta.

Se recomienda:

- Un respaldo que permita un buen apoyo lumbar (preferentemente ajustable) y con regulación, al menos en inclinación.
- Un asiento regulable en altura (de 38 a 54 cm) y borde redondeado para no dificultar la circulación sanguínea.
- Mecanismos de ajuste fácilmente manejables en posición sentado y contruidos a prueba de cambios no intencionados. Cinco apoyos para el suelo, preferiblemente con ruedas cuando se trabaje sobre superficies muy amplias.
- Los reposabrazos son opcionales, pero permiten dar apoyo y descanso a hombros y brazos. No debe impedir el acercamiento a la zona de trabajo. Es recomendable que la distancia entre ambos sea mayor de 46 cm, tengan una longitud de al menos 21 cm, estén a una altura de 20 cm sobre el asiento y la superficie útil de apoyo sea, al menos, de 5 cm de ancho.

Es necesario en los casos donde no se pueda regular la altura de la mesa o la altura del asiento el uso de reposapiés. Cuando se utilice, debe reunir las siguientes características:

- Inclinación ajustable entre 0 y 150° respecto al plano horizontal.
- Dimensiones mínimas de 45 cm de ancho por 35 cm de profundidad.
- Debe tener superficie antideslizantes, tanto en la zona superior para los pies como en sus apoyos para el suelo.

PERIFÉRICOS DE ENTRADA^{2,5}

El teclado

El uso correcto y confortable del teclado depende de la altura a que se encuentra, la posición de los brazos -deben estar relajados y los antebrazos prácticamente en posición horizontal con las manos- que se deben desplazar por el teclado y no mantenerse en una posición fija, porque obliga a la hiperextensión de los dedos- y de la fuerza con que sea necesario teclear. La inclinación del teclado debe estar comprendida entre 0 y 250° en relación con la horizontal.

- La altura de la tercera fila de las teclas (fila central) no debe exceder de 3 cm respecto a la base de apoyo del teclado.
- Es recomendable que exista un soporte para las manos cuya profundidad debe ser al menos de 10 cm . Si no fuera así, se debe habilitar un espacio similar en la mesa delante del teclado. Con ello, se consigue reducir la tensión estática en los brazos y espalda.

El ratón

El ratón debe colocarse cerca del teclado de forma que pueda utilizarse sin necesidad estirarse o torcerse hacia un lado del cuerpo.

PERIFÉRICOS DE SALIDA^{2,5}

El monitor

La localización y orientación de la pantalla depende de la iluminación del lugar del trabajo, la distancia a que se sitúe, el ángulo y el control de los reflejos. Normalmente, se considera que la distancia mínima a la que debe colocarse es de 30 centímetros. En la distancia influyen otros factores, como el tamaño de la letra o los símbolos utilizados. La distancia recomendada es la mayor posible -superior a los 40 cm con respecto a los ojos del usuario-, porque necesita menos convergencia y, por tanto, reduce las probabilidades de causar cansancio en la vista, la altura adecuada en la pantalla se relaciona con la posición del ojo.

Debe tener la posibilidad de orientarse e inclinarse fácilmente, para adaptarse a las necesidades del usuario y debe verse dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60° bajo ella. No obstante, esta altura tiene menor importancia que el hecho de que la posición de la pantalla obligue a mantener fija la cabeza durante muchas horas.

Los individuos que trabajan en oficinas se encuentran expuestos a los riesgos de contraer enfermedades relacionadas con su trabajo e incluso a sufrir accidentes laborales.

Además, la existencia de ciertas condiciones higiénicas inadecuadas en los lugares de trabajo pueden incrementar los riesgos de contraer enfermedades comunes, especialmente de tipo transmisible, cuyo desarrollo puede verse fomentado por el contacto estrecho que suele haber entre las personas que trabajan en un mismo local y por el uso común de artefactos sanitarios.

De forma similar, las condiciones en que se desarrollan las labores pueden afectar el bienestar y la calidad de vida en el trabajo.

Por eso, todo centro de trabajo tiene la obligación de procurar a sus empleados un ambiente agradable y sano, así como cumplir con las medidas básicas de saneamiento ambiental, donde los directivos se conviertan en promotores, educadores y asesores para la prevención.

SEGURIDAD DEL TRABAJO

Significa sentir y mostrar firmeza en lo que se quiere y se hace en el ambiente laboral. Es decir, identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo presentes en las áreas y puestos de trabajo que afectan o puedan afectar la seguridad o salud del trabajador, mediante la investigación, estudio, diseño, establecimiento y control de sistemas, métodos, medios técnico-organizativos y las disposiciones legales normativas y crear una cultura de seguridad adecuada.

Pretende lograr en todo el personal de los diferentes niveles de una organización características y actitudes como: preocupación constante, actitud esencialmente crítica, evitar falsas complacencias, búsqueda constante de un nivel de excelencia y estímulo del sentido de la responsabilidad personal y autocontrol cooperativo en materia de higiene, seguridad y salud del trabajador.

Puede decirse que a todos los trabajadores les interesa la seguridad física, biológica, ergonómica y psicofisiológica. Cada una de ellas se describe brevemente:

- *Seguridad física*: Comprende la temperatura, la humedad, la iluminación, el movimiento del aire, las radiaciones, los ruidos y vibraciones. En cuanto a la iluminación, se debe considerar el color de las paredes y del techo, la ubicación de las ventanas y claraboyas y la colocación de las máquinas y equipos de trabajo. El color de las paredes, ejerce una marcada influencia psicológica, porque intervienen en los estados de ánimo:
- Amarillo: Da alegría y estímulo.
- Azul: Es un color refrescante, indicado cuando la temperatura ambiental es alta.
- Verde: Es descanso, reposo, alivio a los ojos. En combinaciones, el azul verdoso nos da una sensación de frialdad, y el amarillo verdoso es más cálido y muy suave y ofrece además, buena reflexión.
- Rojo: Peligro, excitación.
- Anaranjado: Resulta de la combinación del rojo y el amarillo, es brillante y cálido.
- Violeta y púrpura: Son colores ricos que producen sensación de sensualidad y fastuosidad.
- Blanco: Significa limpieza, orden, sensación de espacio, con reflejos fuertes; sucio y monótono es irritante.
- Gris: Mezcla de blanco y negro; ejerce una influencia desfavorable, se debe emplear poco y sólo en grandes espacios.

- Negro: Es deprimente, no aconsejable, excepto para empuñaduras de mangos.
- *Seguridad ergonómica* : El término ergonomía proviene de las palabras griegas ergos (trabajo) y nomo (ley o norma), comprende el estudio de los datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre humanos y máquinas, con dos objetivos fundamentales: contribuir a transformar el contexto de trabajo y producir conocimiento científico.
- *Seguridad psicofisiológica* : El trabajo evoluciona de ser predominantemente una actividad física a una actividad mental, de solución de problemas, de gestión del conocimiento, etc., lo que "implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad". Se trata además de riesgos relacionados con el uso de tecnologías de la información.

La utilización generalizada de aparatos electrónicos que, en principio, facilitan al trabajador la ejecución de tareas y su realización con mayor autonomía organizativa, ha significado también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador a su empresario sin límites de horario o de jornada demasiado claros.

Son riesgos con una importante incidencia oculta: siempre han existido pero al carecerse de cifras oficiales de siniestralidad no poseen una prioridad para los agentes de la prevención, entre ellos, se halla el estrés, una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda, relacionada con sus deseos y cuyo resultado se percibe como algo incierto e importante a la vez.

FUENTES DE ESTRÉS

Entre las posibles fuentes de estrés se encuentran:

- El diseño del trabajo. Descansos infrecuentes, turnos largos de trabajo; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, sin empleo de las habilidades de los trabajadores y que proveen poco sentido de control.
- El estilo de dirección. Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, de comunicación en la organización y de una política favorable a la vida en familia.
- Las relaciones interpersonales. Ambientes sociales inadecuados y falta de apoyo o de ayuda de compañeros y supervisores.
- Las funciones de trabajo. Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de alcanzar, mucha responsabilidad o exceso de funciones.
- Las preocupaciones de la carrera. Falta de oportunidad para el crecimiento personal o el ascenso.
- Las condiciones ambientales. Ambientes desagradables o peligrosos como los que aparecen en áreas de trabajo atiborradas, con ruido, contaminación del aire o problemas ergonómicos.
- Los factores del entorno. Incertidumbre económica, política y tecnológica.
- Los factores relacionados con la organización. Demanda de las actividades, de las funciones - relaciones interpersonales inadecuadas, malestar producido por el grupo, alto número de niveles jerárquicos, exceso de reglas, tipo de liderazgo y etapa por la que transcurre la vida en la organización- y su estructura -diseño del empleo, condiciones de trabajo, rotación, etc.
- Los factores propios del individuo: Problemas familiares, económicos, de salud y trastornos de la personalidad.

Cultura organizacional⁵

Comprende el comportamiento, los rituales, normas y costumbres de un colectivo laboral.

Desarrollo organizacional⁵

Es el conjunto de intervenciones para el cambio planeado construidas sobre valores humanísticos y democráticos que tratan de mejorar la eficacia organizacional, el bienestar de los empleados, la producción, la competitividad, la equidad y el mercado del producto terminado.

Escenario legal²

Comprende los documentos que regulan la higiene, seguridad, la salud del trabajador y protección del medio ambiente, que se establecen con el objetivo de lograr un mejoramiento continuo de la calidad de vida del pueblo trabajador, entre ellas, se encuentran:

1. Constitución de la República de Cuba.
2. Ley 13/77. Ley de protección e higiene del trabajo.
3. Ley 24 de la seguridad social.
4. Decreto 101/82 (CECM) Reglamento general de la Ley de Protección e Higiene del Trabajo.
5. Ley 4984 (ANPP). Código del trabajo.
6. Decreto 116/83 (CECM) Reglamento para la inspección sindical de PHT.
7. Resolución Conjunta No. 2/96. MTSS-MINSAP: sobre las enfermedades profesionales.
8. Decreto Ley 187 (C Estado). Bases generales del perfeccionamiento empresarial.
9. Resolución 12/98 (MTSS) Reglamento para la aplicación de la política laboral y salarial en el perfeccionamiento empresarial.
10. Decreto Ley No 190/99 (CE). De la seguridad biológica.
11. Resolución No 42/99. Lista oficial de agentes biológicos que afectan al hombre, los animales y las plantas.
12. Sistema de normas de protección e higiene del trabajo. (La Oficina Nacional de Normalización es el organismo de la República de Cuba que representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.)

Se debe considerar que este sistema contempla un proceso de revisión; así apareció la Norma Cubana 116:2001. Seguridad y salud en el trabajo. Requisitos ergonómicos básicos a considerar en los puestos, procesos y actividades de trabajo (ISO 6385: 1981 Mod.) y la Norma Cubana 107:2001. Saneamiento básico en los locales y puestos de trabajo. Requisitos generales.

No obstante aún están vigentes y por eso tenemos la obligación de exigir que cada cual en su área de trabajo o puesto conozca las relativas a su actividad para garantizar con esto un “trabajo seguro”.

El “*Sistema de normas de protección e higiene del trabajo*”, se estructura en 6 grupos fundamentales:

Grupo 00. Normas generales.

Grupo 01. Factores de producción peligrosos y nocivos.

Grupo 02. Requisitos de seguridad para los medios de trabajo.

Grupo 03. Requisitos de seguridad para los procesos productivos.

Grupo 04. Requisitos depara los medios de protección de los trabajadores.

Grupo 05. Requisitos de protección e higiene para las edificaciones y obras.

INTEGRACIÓN SOCIAL EN EL TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN⁵

Esto significa liberarse de prejuicios, igualdad, movilidad, apertura interpersonal, apoyo con vistas a los grupos o equipos de trabajo, y un sentido de comunidad en la organización que se extienda más allá de los grupos primarios.

Medidas de prevención y control²

Cuando se trata de medidas de prevención y control, se debe trazar una estrategia de índole individual y otra ambiental. Ambas son complementarias y se definen en forma didáctica, porque es imposible separar al hombre de su entorno. Como su nombre indica, el enfoque individual enfatiza en la prevención y control de las causas de la enfermedad en el trabajador, en particular de aquellos expuestos a factores de riesgo nocivo y peligroso presentes en el ambiente laboral.

El enfoque ambiental comprende la organización y su entorno, los puestos de trabajo, las medidas de saneamiento ambiental, etcétera. Su cumplimiento, sin dudas, permite lograr niveles de salud más altos y una mayor calidad de vida entre los miembros de cualquier organización. Esta visión es consistente con la renovación de "Salud para todos", que llama a movilizar esfuerzos para que todas las personas alcancen un nivel de salud que les permita llevar una vida económica y socialmente productiva.

Las metas en materia de salud ocupacional, desde esta perspectiva, pueden resumirse de la forma siguiente:

- Asegurar equidad en salud (salud para todos).
- Sumar vida a los años (mejorar la calidad de vida).
- Sumar años a la vida (reducir la mortalidad).
- Sumar salud a la vida (reducir la morbilidad).

LA ESTRATEGIA AMBIENTAL EL SANEAMIENTO BÁSICO AMBIENTAL

Se entiende por saneamiento básico ambiental una serie de medidas que buscan crear un ambiente de higiene, bienestar, salud, seguridad y calidad de vida entre los trabajadores.

Higiene de los lugares de trabajo^{2,25,26,27,28,29}

El número de trabajadores debe corresponderse con el espacio en los locales de trabajo.

Con el objetivo de favorecer la limpieza, se recomienda pintar las paredes interiores de los edificios o locales con colores claros, sobre los cuales las manchas resaltan y pueden verse más fácilmente.

Esto contribuye, además, en forma importante a mejorar la iluminación. Para evitar la monotonía, se recomienda utilizar más de un color.

Principios para el diseño del puesto de trabajo

1. El puesto de trabajo es el lugar que ocupa el empleado cuando desempeña su actividad laboral.
2. Un diseño adecuado del puesto de trabajo posibilita evitar enfermedades relacionadas con las condiciones laborales deficientes y aumenta la productividad.
3. El diseño del puesto de trabajo debe corresponderse con las características y necesidades del trabajador y las tareas que debe desempeñar.
4. Si el puesto de trabajo se diseña adecuadamente, el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda.
5. Al diseñar un puesto de trabajo es necesario considerar varios factores ergonómicos, entre ellos la altura de la cabeza, la altura de los hombros, el alcance de los brazos, la altura del codo, la altura de la mano, la longitud de las piernas y el tamaño de las manos y del cuerpo.
6. Cuando se piense sobre cómo mejorar un puesto de trabajo recuerde esta regla: si parece correcto, probablemente lo sea. (Si parece incómodo, probablemente existe algún error en el diseño, no es culpa del trabajador.)

Medidas higiénicas

- El agua para beber. Debe ser potable y fresca, suministrarse mediante bebederos higiénicos ubicados a una distancia conveniente y en proporción adecuada al número de trabajadores. Estos bebederos deben contar con dispositivos que impidan que la boca de una persona pueda ponerse en contacto directo con el extremo de salida del agua.
- El control de vectores. Se puede definir como el conjunto de medidas que deben aplicarse para lograr que la densidad de vectores -moscas, cucarachas, roedores, etc.- disminuya a una magnitud que deje de ser un problema sanitario.
- El control de los residuales líquidos. Al considerar la relación entre la salud humana y el agua ineludiblemente se ha de señalar que la necesidad de suministro de agua potable implica el establecimiento de sistemas sanitarios de eliminación de excretas y aguas residuales que preserven de la contaminación de las aguas y el suelo.
- El control de los residuales sólidos. La basura que se produce en un centro de trabajo, sin un control sanitario adecuado, produce afectaciones de carácter estético, la contaminación del medio ambiente y problemas relativos a la salud humana, derivados de la proliferación de insectos y roedores, vectores de enfermedades.
- Las instalaciones sanitarias. Todo lugar de trabajo debe contar con un número adecuado de instalaciones sanitarias. Ellas deben guardar una proporción con el número de empleados que las utilizan y ubicarse en lugares convenientes y a distancias adecuadas de los puestos de las áreas de labor.
- La ventilación. Una buena ventilación es muy importante. Las oficinas y otros lugares donde se trabaja deben ventilarse natural o artificialmente, o de ambas formas, de manera adecuada, mediante la introducción de aire nuevo o purificado. En circunstancias normales, deben introducirse entre 30 y 40 m³ de aire por persona cada hora, según el clima local. En todo lo posible, y hasta el grado en que las circunstancias permitan, deben tomarse medidas para lograr que en los locales se mantenga el aire con un nivel de humedad adecuado.

- La iluminación. Es uno de los factores más importantes en un centro de trabajo. Una iluminación correcta permite al trabajador realizar su labor en un ambiente confortable y seguro. Tanto el exceso como la escasez de ella, expone al empleado a los accidentes de trabajo o a ciertas patologías oculares.
- Las ventanas. Es bueno tener algún contacto con las variaciones atmosféricas y el cambio de estación, porque, sobre todo, el clima cálido produce sensación de calor y es causa irritación y molestias.
- El mantenimiento y la limpieza. Es importante que se observe una escrupulosa limpieza, porque algunas clases de polvos pueden estar portar gérmenes peligrosos. Por eso, la limpieza debe realizarse de manera que se levante la menor cantidad posible de polvo. Los bombillos y lámparas de luz fría, así como las ventanas, deben limpiarse periódicamente para evitar que se deposite el polvo y ofrezcan una iluminación deficiente. La limpieza debe realizarse de forma programada según las características del local y, sobre todo, se debe educar a los trabajadores y usuarios a cuidar la limpieza. Las estadísticas revelan que la incidencia de enfermedades disminuye notablemente si el teléfono se desinfecta sistemáticamente.

Los comedores

Todo lugar de trabajo deberá disponer de un comedor obrero, separado de las oficinas, destinado exclusivamente al consumo de alimentos, sobre todo, cuando la labor exige la permanencia de los trabajadores por períodos de 4 horas o más. Se deben disponer las mesas en número suficiente y cumplir los requisitos higiénico-sanitarios de manipulación, elaboración y almacenamiento de los alimentos.

Oportunidad de crecimiento continuo⁵

Comprende la asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador; los prospectos susceptibles de adquirir una nueva habilidad o conocimiento para futuros trabajos asignados (formación); oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo o en el ingreso asociado con el trabajo.

Otro aspecto fundamental para el buen desarrollo de los programas de formación de los trabajadores es la identificación entre aquello que se adquiere y la demanda del medio.

La formación es uno de los principios de la acción preventiva que toda empresa debe desarrollar, con vistas a minimizar los riesgos que pueden afectar la salud y seguridad de los trabajadores; debe contemplar aspectos teórico-prácticos, según el resultado de la evaluación de riesgo, actualizada en función de la evolución o cambio de las condiciones de trabajo, adecuadas a las características particulares del puesto de trabajo y, en su caso, a las del trabajador y periódica, si los resultados de los daños a la salud producidos o los controles habituales así lo requieren.

Participación social en el trabajo de la organización

Significa liberarse de prejuicios, igualdad, movilidad, apertura interpersonal, apoyo constante a los equipos de trabajo.

Perfeccionamiento empresarial²⁴

El perfeccionamiento empresarial es sinónimo de eficiencia en la política de la empresa y abarca los negocios, la calidad, la preservación del ambiente y la higiene, la seguridad y la salud del trabajador; crea una imagen competitiva de organización eficiente.

El perfeccionamiento empresarial tiene como objetivo central incrementar al máximo la eficiencia y competitividad de la organización, sobre la base de otorgarle las facultades necesarias, y establecer las políticas, principios y procedimientos, que estimulen el desarrollo de la iniciativa, la creatividad y la responsabilidad de todos los jefes y trabajadores.

Perfil de puesto⁵

Abarca las aptitudes, conocimientos y calificaciones necesarias para realizar las tareas de un empleo determinado. No depende completamente de las capacidades y habilidades propias del individuo: tienen una fuerte determinación social que se expresa mediante una especie de "juicio social" que establece el prestigio o valoración social que se atribuye a cada ocupación, así como sus requerimientos.

Una organización existe para alcanzar un objetivo común y en esto, es fundamental la coordinación de los miembros que la integran, que descansa necesariamente en un diseño de la estructura organizacional; así como en una definición y asignación de tareas y responsabilidades a sus empleados y colaboradores.

En este sentido, es muy conveniente recurrir al conocimiento profundo de todos sus componentes; así como, de las exigencias que demanda del individuo y de los posibles problemas de ajuste puesto/sujeto.

Política de cambio

Comprende la disposición de la organización y sus miembros a renovarse y a renovar lo que se hace, una actitud contra la rutina y el acostumbrarse, mirar el futuro con visión y deseos de mejorar el trabajo y de mejorarse como personas, requiere de un espíritu para afrontar retos.

Relaciones sociales

Debido a la cantidad de tiempo que las personas pasan en su trabajo, se debe estar consciente de las implicaciones y consecuencias que este tiene en sus vidas. Ciertamente, la dinámica y las relaciones entre las personas son diferentes en cada caso, porque existe un nexo íntimo entre la estructura organizacional y los procesos psico-sociales inherentes.

Salud del trabajador

La estrategia para lograr niveles de salud adecuados en el trabajador comprende:

- Exámenes médicos preventivos –antes de otorgar el empleo, periódicos y de reintegro.
- Higiene personal: La higiene personal es el arte de conservar y preservar la salud. Es saber cómo luchar contra las influencias nocivas y peligrosas del ambiente exterior y cómo evitar los abusos y los excesos. Es el saber vivir, 30 y, a veces un arte de vivir con la pretensión de desarrollar "un espíritu sano en un cuerpo sano", comprende, entre otros, los siguientes aspectos:

- El aseo personal. La prevención de dermatosis es difícil. Y en este sentido, siempre se insistirá sobre la importancia de mantener limpias las manos, las uñas y sus contornos.
- El sueño. El sueño diario es la mejor forma de garantizar el reposo, se debe dormir de 7 a 8 horas diarias; cuando no se duerme suficiente, se produce una limitación de la capacidad para el trabajo; entonces, la falta de sueño puede ocasionar un accidente de trabajo u otras alteraciones de la salud.
- Los períodos de reposo. Se logra mediante la reorganización del trabajo con el objetivo de hacerlo menos monótono y tenso. Una adecuada actividad física, una buena utilización de los asientos y la higiene personal ayudarán a superar estas dificultades.
- La higiene bucal. Es necesario el cepillado de la boca después de las comidas.
- La higiene mental. Es básica para satisfacer las necesidades humanas fundamentales. El trabajo necesita la interrupción de la labor, las pausas entre jornadas tienen gran importancia.
- El ejercicio físico. La falta de ejercicio físico es un problema importante para el trabajo de los empleados de oficinas, entre ellos los profesionales de la información. Pueden hacerse ejercicios en las oficinas para mejorar la circulación y mantener flexibles los miembros.

Educación sanitaria

Deben crearse hábitos seguros y adecuados para lograr una adecuada higiene visual, prevenir el estrés y los trastornos de trauma acumulativo.

Higiene visual para el uso de monitores²

- Coloque el monitor de proyección de video un poco más lejos de lo que usted normalmente sostiene los materiales para su lectura.
- Coloque la parte de arriba de la pantalla un poco más baja del nivel del ojo.
- Disponga todos los materiales de referencia tan cerca de la pantalla como sea posible con el fin de minimizar los movimientos de la cabeza y de los ojos, así como los cambios para enfocarse.
- Disminuya las reflexiones de la luz y el deslumbramiento.
- Mantenga la pantalla limpia y libre de polvo.
- Incluya momentos de descanso periódicos en su horario para evitar la fatiga de los ojos.
- Mantenga sus ojos lubricados (por medio del parpadeo) para prevenir la resequedad.
- Mantenga la pantalla enfocada adecuadamente.

El estrés 2

- Asegure que el volumen de trabajo coincida con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Diseñe los trabajos para proveer significado, estímulo y oportunidades para que los trabajadores utilicen sus habilidades.
- Defina claramente las funciones y responsabilidades de los empleados.
- Ofrezca oportunidades a los trabajadores para participar en las decisiones y acciones relacionadas con su trabajo.

- Mejore las comunicaciones -reduzca la incertidumbre sobre el desarrollo de la carrera profesional y las posibilidades de trabajo en el futuro.
- Provea oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.
- Establezca los calendarios de trabajo en forma compatible con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.

Acciones repetidas y prolongadas²

- Utilice apoyos mecánicos, en lugar de manuales, para el brazo o la muñeca al utilizar el teclado o herramientas eléctricas. Esta es la solución más práctica.
- Ajuste la norma de trabajo. Modifique la cantidad de trabajo que debe realizarse en un período de tiempo determinado, según el ritmo de trabajo propio del empleado.
- Turne a los trabajadores. Posibilite que los trabajadores desempeñen diferentes tareas durante el día para evitar esfuerzos indebidos y la repetición de tareas.
- Amplíe el alcance de los trabajos. Combine trabajos o utilice patrones de movimiento diferentes. Puede que sea necesario rediseñar el entorno de trabajo.

Transporte

Los centros de trabajo deben ubicarse de manera que se aproveche al máximo la red vial existente con vistas a no verse en la necesidad de construir nuevas vías de transporte.

Valores empresariales^{31,32}

Al igual que el trabajador posee un sistema de valores, la organización se rige por otro que beneficia a todos:

- Seguridad y disciplina, basadas en hábitos de respeto, de cumplimiento y de trabajo con higiene, seguridad, salud y bienestar para los trabajadores. Incluye la protección de las instalaciones y el absoluto respeto hacia el entorno social y ecológico.
- Orden y limpieza, que parten del hábito de organización en el trabajo y en las acciones, así como de mantener un orden en las instalaciones, la limpieza y pulcritud de los empleados, el trabajo y el lugar donde se trabaja.
- Efectividad, que puede interpretarse como la obtención de resultados consistentes, a partir de un trabajo de alta calidad y con un mínimo de recursos para generar: a) una rentabilidad atractiva; b) una alta competitividad para los clientes y c) oportunidades de desarrollo para todo el personal, sustentadas en el trabajo en equipo, el conocimiento aplicado y la innovación.
- Calidad y un alto nivel de excelencia en la actividad, que demuestre que se sabe lo que se hace, con competencia y profesionalismo, y en atención a la meta de satisfacer las expectativas del cliente.
- Servicio, si se considera que en una empresa existen muchos clientes externos e internos, que forman la cadena de servicio al cliente externo, se deben orientar los esfuerzos a lograr la oportuna satisfacción de ambos tipos de clientes, en los términos convenidos con respeto y honestidad. Todos los miembros de la organización están para servir al cliente o por lo menos, para apoyar a quien los sirve; si no se siente así, no puede tener cabida en la organización.
- Conducta ejemplar, que se traduce en austeridad en el manejo de los recursos, sin dispendios, sin abusos ni privilegios por el rango sino todo lo contrario, a

partir de la predicación con ejemplo de sencillez, precisión en el uso del tiempo propio y de los colaboradores, con respeto a la necesidad de dedicar tiempo a la familia, a los amigos y al autodesarrollo personal.

- Compromiso y responsabilidad, se sustenta en la creación de un ambiente de confianza y credibilidad para propiciar que la gente se sienta segura y estimulada con la adquisición de compromisos bajo su propia responsabilidad, con una actitud dinámica y creativa para asumir deberes y obligaciones, orientada hacia la cooperación y el mejoramiento institucional. El cumplimiento del plan, requiere mantener un alto nivel de compromiso en las cadenas internas de producción, que se complementa con una absoluta honestidad, tanto en el aspecto material como de la información, a partir de la advertencia con el mayor tiempo posible a los gerentes, clientes o proveedores de posibles incumplimientos con el propósito de tomar medidas para atenuar sus efectos negativos.
- Confianza, es la base fundamental del trabajo en equipo, para interactuar con los colegas, proyectar y comunicar una imagen de seguridad, basada en la congruencia de los objetivos institucionales, sus procedimientos y la idoneidad del personal que la integra.
- Crecimiento y desarrollo, la empresa y sus operaciones buscan un crecimiento sano y sustentable, basado en el desarrollo de sus empleados y de las buenas relaciones con el cliente.

Vigilancia de la salud del trabajador³³

La evolución del concepto salud del trabajador desde un enfoque centrado en la enfermedad a otro más amplio, que abarca las determinantes y los cambios en las condiciones de salud y de la enfermedad con el transcurso del tiempo, propiciaron la extensión de la vigilancia desde las enfermedades infecciosas, no transmisibles, relacionadas con el trabajo y los accidentes a los factores de riesgo y las condiciones de salud positivas como la nutrición, la higiene personal y de la vivienda, entre otros.

La vigilancia en salud del trabajador es, por tanto, la observación constante de la totalidad de los eventos que ocurren en el ambiente laboral -principalmente de los factores de riesgos nocivos y peligrosos-, la exposición del trabajador y el daño a su salud, por medio de la información - comunicación y la aplicación de medidas de prevención.

Todos los datos recogidos, deben analizarse y diseminarse con el objetivo de lograr un mejor estado de salud y calidad de vida entre los trabajadores y un entorno más favorable, para el desempeño de sus funciones.

Con frecuencia, en las legislaciones sobre higiene, seguridad y salud del trabajador, se olvidan los empleados de oficinas, entre ellos, los profesionales de la información.

Ellos, con frecuencia también, se quejan de alteraciones a la salud que no atribuyen a su trabajo, tal vez por desconocimiento o debido a la falta de la instrucción y el adiestramiento necesario, cuando en realidad sí se relacionan.

Y es que el diseño de un entorno laboral acorde a las dimensiones del cuerpo humano y a las características de sus movimientos influye significativamente en la actuación intelectual, el pleno estado de bienestar, la salud y la seguridad de estos profesionales.

Por eso, el establecimiento de un sistema de vigilancia constituye una prioridad para la gerencia de las organizaciones en este sector, porque, a pesar de considerarse en las legislaciones un trabajo ligero, sus empleados se exponen a factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden romper el equilibrio salud-enfermedad y provocar alteraciones de su salud.

Ejes de vigilancia factor de riesgo-exposición-efecto:

1. Conocer a qué está expuesto el trabajador: vigilancia de los factores de riesgo. Es importante conocer los factores de riesgo (físicos, biológicos, psicofisiológicos y ergonómicos) del ambiente laboral a los que se expone el trabajador y relacionarlos con su salud para poder realizar un examen médico preempleo objetivo.
2. Observación del estado de salud: vigilancia de la exposición. Después de transcurrido un año o más, es necesario observar el grado de adaptabilidad psicológica y fisiológica mediante la realización del examen médico periódico.
3. Diagnóstico precoz del daño: vigilancia del efecto. Si, debido a condiciones inadecuadas o inseguras, el empleado se expone a contraer una enfermedad, a la que tal vez no estaba expuesta desde el punto de vista ocupacional –como es una intoxicación aguda por plaguicidas, producida por una fumigación ante una plaga en los fondos de una biblioteca en que la evacuación del personal- debe ingresarse al empleado para su mejor estudio y tratamiento. Se vigila el daño a la salud.

ORGANIZACIONES POR LA SALUD⁵

Muchas organizaciones tienen las condiciones adecuadas y la capacidad de actuar en forma conjunta con la administración y las organizaciones políticas y de masas en el desarrollo de las acciones que propicien la creación de ambientes favorecedores a la salud -desarrollo local sostenible; el desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas de los trabajadores; la estimulación y participación de la comunidad vinculada al centro de trabajo, la formulación de políticas saludables y la reorientación de los servicios de salud hacia la prevención y promoción.

Su propósito fundamental es promover acciones de salud y seguridad en los centros de trabajo:

- Objetivos:

- Identificar las necesidades sentidas en los trabajadores.
- Fomentar estilos de vida sanos en los trabajadores.
- Mejorar el ambiente físico y social del centro de trabajo.
- Elevar la autoestima de los trabajadores.
- Desarrollar una sólida política de salud en los centros de trabajo.

b. Acciones:

- Sensibilizar al personal de salud y dirigentes administrativos y políticos entorno a la promoción de salud.
- Elaborar una estratificación ambiental -un mapa de riesgo).
- Desarrollar un amplio movimiento entre los trabajadores para realizar el análisis de la

situación de salud y el consecuente plan de acción.

- Lograr la movilización de la comunidad relacionada con el centro de las actividades de promoción.
- Conseguir la acción intersectorial en el abordaje de la problemática laboral.

c. Metas:

- Mejorar el bienestar.
- Mejorar las habilidades y destrezas de trabajo y de vida saludable.
- Incrementar la calidad de bienes y servicios.
- Incrementar la productividad y competitividad.
- Incrementar la expectativa de vida entre la población trabajadora.
- Disminuir los accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Disminuir el ausentismo, la insatisfacción y la deserción laboral.
- Disminuir el uso ineficiente de los recursos económicos y de otros tipos.
- Disminuir el daño o mal uso de los recursos naturales.

La empresa ideal se atiene a los cinco principios claves de la promoción de la salud en el trabajo:

- Creación de los entornos de apoyo.
- Promoción del individuo y de los grupos.
- Participación activa de todas las parte interesadas.
- Combinación de varias estrategias diferentes.
- Cooperación intersectorial.

Las organizaciones por la salud constituyen una modalidad de la estrategia “*Municipios por la salud*”, que tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de la prevención y promoción de la salud de los trabajadores y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, con el desarrollo de actividades que involucran a empleadores y trabajadores, en estrecha coordinación con las organizaciones políticas y de masas del centro de trabajo.

CONSIDERACIONES FINALES

Lograr la calidad de vida en el trabajo requiere cambios, cambio en la forma de ver y de hacer las cosas, en la manera de conducir las cosas, en la manera de conducir la organización, en las variantes de participación de las personas, en el contexto de responsabilidades y otros.

Esto no significa que sea necesario cambiarlo todo, sino que el progreso en materia de calidad demanda adecuaciones en diferentes aspectos de la administración que constituyan un obstáculo para su logro.

Resulta necesario promover acciones que impulsen el desarrollo local sostenible, entendido como una responsabilidad compartida por todos y cada uno de los agentes sociales, económicos y medioambientales, que de una forma u otra, tienen algo que proponer y recomendar para mejorar continuamente la calidad de vida de los trabajadores.

Desarrollar un puesto de trabajo saludable responde a las exigencias de los trabajadores, cada día más sensibilizados con el mejoramiento de su calidad de vida, como parte de los principios de desarrollo sostenible.

La calidad de vida en el trabajo busca contribuir a proteger la salud del trabajador, el ambiente y el bienestar los empleados, así como que reconozcamos nuestra relación con el entorno físico.

Por supuesto, no se pretende que cada trabajador y empresario se convierta en un experto en calidad de vida con respecto a la salud del trabajador, es tal la amplitud del patrimonio científico acumulado, que nadie puede actualmente dominar esta área por completo, ni siquiera quienes se ocupan de la seguridad y la salud del trabajador o los médicos.

Muchas instituciones fracasan en sus programas de calidad total –que comprenden a la salud del trabajador como aspecto esencial- al apresurarse en la aplicación de técnicas y métodos para medir y evaluar, sin antes dominar y divulgar la filosofía de la calidad, sus conceptos fundamentales. Un cambio implica una resistencia y el escepticismo surge cuando, por ejemplo, inadecuadamente, desde el punto de vista estratégico, se toma un problema muy difícil de resolver y transcurre el tiempo y no se nota un mejoramiento real. Todo cambio implica la eliminación de criterios tales como:

- Lo que se hacía, estaba bien.
- Estoy acostumbrado a hacerlo así y no veo razón para un cambio.
- Esto es otra cosa nueva que, como otras, pasará de moda y se olvidará.
- Pierdo algo de poder.
- Lo que se necesita es cumplir lo establecido y hacer que todos cumplan.
- Lo que hay que resolver son recursos materiales.

A partir de experiencias como estas, la estrategia para incorporar el mejoramiento de la calidad total, puede resumirse en seis pasos:¹³

- *Preparación.* Se trata de preparar el equipo de dirección en materia de conceptos, métodos y objetivos –satisfacción del usuario.
- *Planificación.* Qué debe hacerse para lograr un desempeño correcto de la institución y elevar la calidad de la atención que se brinda –trazar metas.
- *Divulgación.* Se comunica a toda la organización sobre qué se ha hecho en los pasos anteriores, los principios, los conceptos y las aspiraciones –comunicación de la información.
- *Despliegue.* Se movilizan a las personas para convertir en realidad la estrategia de mejoramiento y se forman equipos de trabajo –responsabilidad compartida.
- *Implantación.* En este paso, se inicia el proceso de mejoramiento.
- *Mejoramiento continuo.* Una vez implementado el proceso, lo aprendido ayudará a que este no se detenga y continúe hasta cubrir todas las actividades en las que es posible lograr algún mejoramiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alhama Belamaric R, Alonso Arrastra F, Martínez Núñez T. Dimensión social de la empresa. La Habana: Ciencias Sociales, 2005.
2. Guerrero Pupo J, Amell Muñoz I, Cañedo Andalia R. Salud ocupacional: nociones útiles para los profesionales de la información. Acimed. 2004;12(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci05504.htm [Consultado: 26 de marzo del 2006].
3. Guerrero Pupo JC, Bertoli de Armas G, Rodríguez Fernández G, Batista Fonseca I. Vigilancia de la salud del trabajador expuesto a riesgo de

- alteraciones en la reproducción. COCMED 2004;8(2). Disponible en: <http://www.hlg.sld.cu> [Consultado: 28 de abril del 2006].
4. Moreno M. La motivación y su influencia en el mundo laboral. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/motamblauch.htm> [Consultado: 22 de marzo del 2006].
 5. Guerrero Pupo J. Salud laboral sostenible. En: Memorias. Primer Taller Internacional Salud y Calidad de Vida. Holguín: Centro Provincial de Higiene y Epidemiología; 2003. Puesto de trabajo. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/No9/Definiciones%20administracin.htm> [Consultado: 2 de abril del 2006].
 6. Bello Dávila Z, Casals Fernández JC. Psicología general. La Habana. Félix Varela; 2005.
 7. Bello Dávila Z, Casals Fernández JC. Psicología social: La Habana. Félix Varela; 2005.
 8. El ambiente laboral. Disponible en: http://www.mailxmail.com/curso/empresa/habilidades_directivas/capitulo5.htm [Consultado: 20 de mayo del 2006].
 9. Medio Ambiente UNE-EN ISO 1400:2004. Disponible en: <http://www.iberconsulting.net/iso14001.php> [Consultado: 5 de abril del 2006].
 10. ISO 1400. Disponible en: http://www.ecosur.net/normas_iso/norma_iso_1400.html [Consultado: 5 de abril del 2006].
 11. Protección al trabajador y al ambiente laboral. Disponible en: <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/propertyvalue-23981.html> [Consultado: 15 de abril del 2006].
 12. Toledo Curbelo G. Fundamentos de la salud pública. Disponible en: http://bvs.sld.cu/libros_texto/salud_publica_1/completo.pdf [Consultado: 5 de febrero del 2006].
 13. Teoría de sistema. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.s.html> [Consultado: 15 de marzo del 2006].
 14. Concepto de salud y enfermedad. Disponible en: http://www.educarchile.cl/ntg/sitios_educativos/1618/article-64696.html [Consultado: 10 de marzo del 2006].
 15. Guerrero Pupo JC. Vigilancia en salud: un componente de la calidad de vida del trabajador. En: Memorias del Primer Congreso Internacional Salud y Calidad de Vida. Holguín: Red Iberoamericana por la Calidad de Vida Comunitaria; 2005.
 16. Mejorar el ambiente laboral Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/55/tea.htm> [Consultado: 6 de marzo del 2006].
 17. González MA, Tarashi Y, Cantú D. Ensayo sobre como mejorar la calidad de vida en las empresas. Disponible en: <http://www.sht.com.ar/archivo/Management/calidad.htm> [Consultado: 20 de abril del 2006].
 18. Gómez Vela M, Sabeh EN. Calidad de vida: evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. Disponible en: <http://www3.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/calidad.htm>. [Consultado: 24 de abril del 2006]. Calidad de vida: una perspectiva individual. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml> [Consultado: 12 de marzo del 2006].

19. Rivera Revuelta JL. El síndrome de acoso institucional (mobbing). Disponible en <http://www.ere.com/salud%20laboral/mopbbing.htm> [Consultado: 10 de abril del 2006].
20. Giral Barnes J. Su empresa ¿de clase mundial? La Habana: Academia, 2000.
21. Ortiz Lavado A. Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional ¿hacia la ISO 18000? *Mapfre Seguridad* 1999;19(73):13-19.
22. Grupo Ejecutivo de Perfeccionamiento Empresarial. Bases generales para el perfeccionamiento empresarial. Decreto Ley No. 187. La Habana: Grupo Ejecutivo de Perfeccionamiento Empresarial, 1998.
23. Armada de Chile. Calidad de vida para toda la vida. Disponible en: http://www.armada.cl/arm_actual/site/artic/20030515/pags/20030515001404.html [Consultado: 13 de abril del 2006].
24. The American Industrial Higiene Association. Un enfoque ergonómico para evitar lesiones en el lugar de trabajo. Disponible en: <http://www.aiha.org/consultantsconsumers/html/ooergoesp.htm> [Consultado: 25 de marzo del 2006]. Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional. El stress en el trabajo. Disponible en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html> [Consultado: 26 de marzo del 2006].
25. Puesto de trabajo [artículo en línea]. Disponible en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/index.html> [Consultado: 18 de abril del 2006].
26. Acerca de las posturas en el trabajo. Disponible en: <http://www.ergonomia.cl/postura.html> [Consultado: 14 de abril del 2006].
27. Guerrero Pupo JC. El arte de vivir: Higiene personal. *Serranía* 2004;VIII(74). Disponible en: <http://www.ahora.cu/valores%20agregados/Serrania/index.htm> [Consultado: 8 de abril del 2006].
28. De la Cuesta Álvarez G. Calidad para todo. Sistema de trabajo para empresas y otras entidades económicas. La Habana: s.n; 1991.
29. Enciclopedia de medicina, seguridad e higiene del trabajo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2001.
30. Guerrero Pupo J, Sánchez Fernández O, Cañedo Andalia R. Vigilancia de la salud del trabajador: un componente de la gerencia de las instituciones de la información. *Acimed* 2004;12(6). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_6_04/aci05604.htm [Consultado: 13 de abril del 2006].

Recibido: 29 de mayo del 2006. Aprobado: 10 de junio del 2006.

Dr. Julio Cristóbal Guerrero Pupo. Facultad de Ciencias Médicas "Mariana Grajales Coello". Avenida Lenin No. 4 entre Aguilera y Agramonte, Holguín. CP 80 100. Correo electrónico: juliocris@crystal.hlg.sld.cu

ABSTRACT

Some basic elements related to the health and the quality of life of the worker as a biopsychosocial being are studied. Some objective factors of the working environment that influence the quality of life are dealt with. To achieve quality of life at work, some changes directed to the attainment of a healthy job are required. A strategy to improve the quality of life in general is exposed. It is organized in six steps: training, planning, dissemination, unfolding, implementation, and the continuous improvement of quality.

Key words: Occupational health, information professionals, quality of life, hygiene.

Ficha de procesamiento

Clasificación: Artículo de revisión.

Términos sugeridos para la indización

Según DeCs¹

SALUD OCUPACIONAL; CALIDAD DE VIDA; HIGIENE; FACTORES DE RIESGO.
OCCUPATIONAL HEALTH; QUALITY OF LIFE; HYGIENE; RISK FACTORS.

Según DeCI²

BIBLIOTECARIOS; INFORMÁTICOS; CIENTÍFICOS; ESTABILIDAD LABORAL.
LIBRARIANS; COMPUTER SPECIALISTS; SCIENTISTS; EMPLOYMENT
STABILITY.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>

¹Doctor en Medicina. Especialista de II Grado en Medicina del Trabajo. Profesor Auxiliar de Higiene y Epidemiología. Departamento Salud Pública. Vicepresidente de la Cátedra Salud y Calidad de Vida. Facultad de Ciencias Médicas “Mariana Grajales Coello”, Holguín.

²Licenciado en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.

³Doctora en Medicina. Especialista de I Grado en Medicina General Integral. Profesora Asistente. Medicina General Integral. Facultad de Ciencias Médicas “Mariana Grajales Coello”, Holguín.

⁴Doctora en Medicina. Especialista de I Grado en Medicina Interna. Profesor Instructor. Departamento Salud Pública. Decana. Facultad de Ciencias Médicas “Mariana Grajales Coello”, Holguín.

⁵Doctor en Medicina. Especialista de I Grado en Medicina General Integral. Facultad de Ciencias Médicas “Mariana Grajales Coello”, Holguín.