

# TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

## CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

### CASO INTRODUCTORIO

Megatrends, orientada a productos de tecnología informática (TI), opera en un mercado altamente competitivo. Sarita Nogueira, la presidente de la compañía, desea convertir su empresa en uno de los mejores lugares para trabajar. Entre sus objetivos se encuentra mejorar la calidad de vida en la organización.

Sarita tiene claro que una organización es competitiva gracias a las personas, por lo que éstas deben recibir un trato excepcional. Sarita, en lugar de colocar a los clientes en primer lugar, quiere que las personas que los atienden ocupen el podio. Ella piensa que las personas satisfechas atienden mejor al cliente y, así, éste queda incluso más satisfecho. La fidelidad del cliente empieza por ahí. ¿Sarita puede elaborar un plan para mejorar la vida laboral en su organización? ¿Cuáles son las variables que debería tener en cuenta?

¿Qué organización no quisiera ser el mejor lugar para trabajar? ¿A quién no le gustaría trabajar en una organización que fuera magnífica en este aspecto? Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales.

Todo ello redundará en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ellas. Los gurús de la calidad dicen que la calidad externa nunca es mayor que la interna, sino que sólo es una derivación de ella. Cabe decir lo mismo de la calidad de vida de las personas.

### HIGIENE LABORAL

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la *salud* y la *seguridad* de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada. En general, la *higiene* y la *seguridad laboral* son dos actividades

## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

íntimamente relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.

Según el concepto presentado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la *salud* es un estado total de bienestar físico, mental y social, y no sólo consiste en la ausencia de males o enfermedades.

La *higiene laboral* se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral.

Un *plan de higiene laboral* generalmente incluye los puntos siguientes:

1. *Un plan organizado*: el cual no sólo entraña la prestación de servicios médicos, sino también de enfermeros y auxiliares, de tiempo completo o parcial, esto último depende del tamaño de la empresa.

2. *Servicios médicos adecuados*: los cuales incluyen un dispensario para urgencias y primeros auxilios en caso de que se necesitaran. Estas facilidades deben incluir:

- a) Exámenes médicos de admisión.
- b) Atención de lesiones personales provocadas por *males* profesionales.
- c) Primeros auxilios.
- d) Control y eliminación de áreas insalubres.
- e) Registros médicos adecuados.
- f) Supervisión de la higiene y la salud.
- g) Relaciones éticas y de cooperación con las familias de los empleados enfermos.
- h) Utilización de hospitales de buena categoría.
- i) Exámenes médicos periódicos de revisión y control.

## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

3. *Prevención de riesgos para la salud*, a saber:

- a) Riesgos químicos (como intoxicaciones, dermatitis industriales, entre otros).
- b) Riesgos físicos (como ruidos, temperatura extrema, radiaciones ionizantes y no ionizantes y otros).
- c) Riesgos biológicos (como agentes biológicos, microorganismos patógenos, etcétera).

4. *Servicios adicionales*: como parte de la inversión que la empresa destina a la salud del empleado y de la comunidad, que incluye:

- a) Programa informativo para mejorar los hábitos de vida y para esclarecer asuntos de higiene y de salud. Supervisores, médicos, enfermeros y especialistas de la empresa proporcionan informes en el curso de su trabajo regular.
- b) Programa formal de convenios o colaboración con autoridades e instituciones locales, a efecto de que presten servicios de radiografía, servicios recreativos, oferta de lecturas, películas, etcétera.
- c) Evaluaciones interdepartamentales (por parte de supervisores, médicos y ejecutivos) para detectar si aparecen las señales de desajuste que se deriven de cambios de tipo de trabajo, de departamento o de horario.
- d) Previsiones para ayuda económica que cubra casos esporádicos de ausencia prolongada del trabajo por enfermedad o accidente, por medio de planes de seguro de vida grupal o de seguro médico de grupo. De esta manera, el empleado que se ausente del trabajo percibirá su salario normal, que se complementa con este plan.
- e) Extensión de prestaciones médicas a empleados jubilados, incluidos los planes de pensión o de jubilación.

## OBJETIVOS DE LA HIGIENE LABORAL

La *higiene laboral* o *higiene industrial* es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo. Entre los principales objetivos de la *higiene laboral* están:

- Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o que tienen discapacidades físicas.
- Prevenir que se agraven los males y las lesiones.

## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

- Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

### CONDICIONES AMBIENTALES DEL TRABAJO

*Tres grupos de condiciones* influyen considerablemente en el trabajo de las personas:

1. *Condiciones ambientales del trabajo:* como iluminación, temperatura, ruido y otros.
2. *Condiciones de tiempo:* como duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso, etcétera.
3. *Condiciones sociales:* como organización informal, relaciones, estatus, entre otros.

La higiene laboral se ocupa del primer grupo; es decir, de las *condiciones ambientales del trabajo*, aun cuando no se desentiende totalmente de los otros dos grupos. Al hablar de las condiciones ambientales del trabajo nos referimos a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto.

Los tres puntos más importantes de las condiciones ambientales del trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

#### **1. Iluminación**

Iluminación se entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la *iluminación* en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los *estándares de la iluminación* se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, tanto más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo.

La mala iluminación cansa la vista, altera el sistema nervioso, contribuye a la mala calidad del trabajo y es la responsable de una parte considerable de los accidentes.

## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Un sistema de iluminación debe cumplir con los requisitos siguientes:

1. *Ser suficiente* como para que cada luminaria proporcione la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo.

2. *Distribuir la luz de forma constante y uniforme*, de modo que evite la fatiga de los ojos, la cual se deriva de sucesivas adaptaciones debidas a las variaciones de la intensidad de la luz. Se deben evitar los contrastes violentos de luz y sombra y los de claros y oscuros.

La figura 12.1 muestra los niveles mínimos de iluminación para las tareas visuales.

Categorías	Luxes
1. Tareas visuales variables y simples	250 a 500
2. Observación continua de detalles	500 a 1 000
3. Tareas visuales continuas y de precisión	1 000 a 2 000
4. Trabajos muy delicados y detallados	+ de 2 000

**Figura 12.1** *Niveles mínimos de iluminación para tareas visuales (cada lux corresponde a un lumen por m<sup>2</sup>).*

La distribución de la luz puede ser por:

1. *Iluminación directa*: hace que la luz incida directamente sobre la superficie iluminada.

Es la más económica y la más utilizada para espacios grandes.

2. *Iluminación indirecta*: hace que la luz incida sobre la superficie iluminada reflejándose en paredes y techos.

Es la más dispendiosa. La luz queda oculta a la vista por medio de algunos dispositivos o pantallas opacas.

3. *Iluminación semiindirecta*: combina los dos tipos anteriores, por medio de bombillas translúcidas que reflejan la luz en el techo y las partes superiores de las paredes, las cuales la transmiten a la superficie que será iluminada (iluminación indirecta). La luz es

## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

difundida directamente por la bombilla (iluminación directa), provocando, por lo tanto, los efectos luminosos.

4. *Iluminación semidirecta*: dirige la mayor parte de la luz directamente hacia la superficie que será iluminada (iluminación directa), pero deja algo de luz que es reflejada por las paredes y el techo.

La figura 12.2 presenta estos cuatro tipos de iluminación.

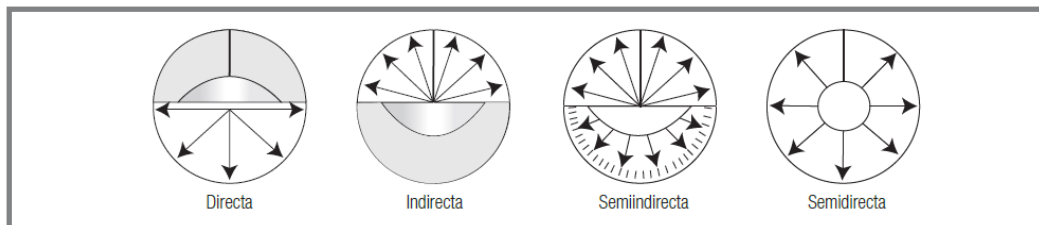


Figura 12.2 Tipos de iluminación: directa, indirecta, semiindirecta y semidirecta.

## 2. Ruido

El *ruido* se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: la *frecuencia* y la *intensidad*. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibeles (db). Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el *ruido* no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo. Sin embargo, el *ruido* influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo, en su audición. De cierta forma, la exposición prolongada a niveles elevados de *ruido* produce pérdida de audición, en proporción con el tiempo de exposición. Cuanto mayor sea el tiempo de *exposición al ruido*, tanto mayor será el grado en que se pierda capacidad auditiva.

El efecto desagradable de los *ruidos* depende de:

1. Intensidad del sonido.
2. Variación de los ritmos o irregularidades.
3. Frecuencia o tono de los ruidos.

## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

La intensidad del sonido varía enormemente. La vibración sonora audible más baja corresponde a un *decibel* (1 db), mientras que los sonidos extremadamente fuertes suelen provocar una sensación dolorosa a partir de los 120 db. La figura 12.3 nos da una idea de la *intensidad del sonido*:

Tipo de sonido	Decibeles
Vibración sonora mínima audible	1
Murmullo	30
Conversación normal	50
Tráfico intenso	70
Inicio de fatiga causada por barullo	75
Ruidos industriales extremos	80
Silbatos y sirenas	85
Escapes de camiones	90
Inicio de la pérdida de audición	0
Máquinas perforadoras	110
Sierras	115
Umbral de estruendo doloroso	120
Prensa hidráulica	125
Aviones jet	130

Figura 12.3 *Niveles generales de ruido.*<sup>6</sup>

La *intensidad máxima de ruido* permitida legalmente en el ambiente fabril es de 85 *decibeles*, se considera que el ambiente es *insalubre* si está por encima de este nivel.

Los *ruidos* entre 85 y 95 *decibeles* pueden producir daños auditivos crónicos, directamente proporcionales con las intensidades, frecuencias y tiempos de exposición.

Con el control de los ruidos se pretende eliminar, o por lo menos reducir, los sonidos indeseables. En general, los *ruidos industriales* pueden ser:

1. *Continuos* (como los de máquinas, motores o ventiladores).
2. *Intermitentes* (como los de prensas, herramientas neumáticas, forjas).
3. *Variables* (como los de personas que hablan, manejo de herramientas o materiales).

## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Los *métodos* utilizados para *controlar o disminuir los ruidos* en la industria se pueden clasificar en una de las cinco *categorías* siguientes:

1. *Eliminar el ruido* del elemento que lo produce, mediante la reparación o con un nuevo desempeño de la máquina, engranajes, poleas, correas, etcétera.
2. *Separar la fuente del ruido*, mediante defensas o montaje de máquinas y demás equipos sobre láminas, filtros o amortiguadores de ruido.
3. *Encerrar la fuente de ruido* dentro de paredes a prueba de ruido.
4. *Construir los techos, paredes y suelos* en forma acústica para que absorban los ruidos.
5. *Utilizar equipo de protección individual (EPI)*, como un protector auricular.

### 3. Temperatura

Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas —como es el caso de la proximidad a los hornos en una siderúrgica de una empresa cerámica, o de una herrería, etc.—, en los cuales el ocupante necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud. En el otro extremo hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como en el caso de frigoríficos que exigen ropa adecuada para la protección. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de esos ambientes laborales.

## DE VUELTA AL CASO INTRODUCTORIO

### La perseverancia de Megatrends

El primer paso de Sarita Nogueira fue mejorar las condiciones ambientales de las instalaciones de Megatrends.

Ella pensó en propiciar que los colaboradores sugirieran medidas que mejorasen el edificio, incluyendo oficinas, áreas de descanso, etc.



## TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Cuestiones como los colores, los muebles, la ergonomía, la iluminación se sujetarían a las decisiones de los colaboradores. ¿Cómo podría usted ayudar a Sarita en esta empresa?

### **4. Humedad**

La humedad es consecuencia del alto contenido higrométrico del aire. Existen condiciones ambientales de gran humedad en el lugar de trabajo, es el caso de la mayor parte de las fábricas textiles, que exigen un elevado grado higrométrico para el tratamiento de los hilos.

Por otra parte, existen condiciones ambientales de poca o nula presencia de humedad; por ejemplo la industria de la cerámica donde el aire debe ser seco. En estos dos ejemplos extremos, la insalubridad constituye la característica principal.