

**ANÁLISIS ERGONÓMICO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC” DE LA
ALCALDIA DE PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

Autor

DAYANA YISETH GALEANO VARÓN

Director

YESIKA TATIANA VACA PEREZ

Administradora De Empresas

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E
INDUSTRIAL**

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

PAMPLONA, mayo 23 de 2022

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de pamplona norte de Santander*

Agradecimientos

Hoy y siempre le agradezco a Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida universitaria por darme la fuerza que siempre necesite cuando no encontraba salida, por guiar cada uno de mis pasos y ser siempre mi refugio en momentos de angustia, además a mis padres y hermana por ser mi motor y apoyo para culminar cada una de mis metas sin ellos nada de esto sería posible, a mi angelito de la vida que hace 12 años me dejó pero aquí me encuentro luchando por cumplirle la promesa que un día le hice, seguidamente agradezco a mi alma mater y a cada uno de mis docentes quien contribuyeron en mi formación para llegar a esta etapa de mi vida, agradecer a mi directora por el apoyo moral en el desarrollo de esta monografía llenando cada día de retos y grandes conocimientos para obtener un buen desarrollo profesional e integral

Autor:

Dayana Yiseth Galeano Varón

Tabla de contenido

Resumen	11
Abstract.....	13
Introducción.....	15
Resultados.....	17
Fase I -Revisión Bibliográfica	17
Ergonomía	17
Objetivos De La Ergonomía	17
Tipos De Ergonomía.....	19
Riesgos Ergonómicos	22
Trastornos Musculoesqueléticos.....	24
Antecedentes.....	28
Antecedentes Internacionales	28
Antecedentes Nacionales.....	29
Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
Observación Directa	31
Encuesta.....	31
Métodos De Evaluación Ergonómica	31
Método Reba	32
Fase II – Descripción, Aplicación De Métodos y Herramientas para el Análisis Ergonómico De La Oficina SAC.....	33
Descripción De La Oficina SAC	33
Recolección y Análisis de Datos	38
Observación Directa	38
Encuesta.....	43
Método Reba	56
Fase III – Estrategias De Mejora (Matriz DOFA).....	72
Resultados Matriz DOFA	76
Recomendaciones Para La Mejora	78
Conclusiones.....	81
Bibliografía.....	84
Apéndice o Anexos.....	88
Anexo A.....	88
Anexo B.....	90

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano

“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Lista de Tablas

Tabla 1 - Objetivos	18
Tabla 2 – Tipos de Ergonomía	19
Tabla 3 – Tipos de Riesgos	23
Tabla 4 – Movimientos Repetitivos	24
Tabla 5 - Manipulación Manual De Cargas Y Posturas Forzadas.....	26
Tabla 6. Formato De Observación Ergonómico.....	39
Tabla 7. Formato De Observación Ergonómico.....	40
Tabla 8. Formato De Observación Ergonómico.....	41
Tabla 9. Formato De Observación Ergonómico.....	42
Tabla 10 - Profesional Jurídico De Apoyo A La Dirección Local De Salud (Grupo A).....	58
Tabla 11 - Apoyo Profesional De Participación Social Dirección Local De Salud (Grupo A)	61
Tabla 12 - Apoyo Profesional De Protección Social A La Dirección Local De Salud (Grupo B).....	62
Tabla 13 - Apoyo Técnico De Participación Social De La Dirección Local De Salud (Grupo A)	65
Tabla 14- Apoyo Técnico De Participación Social De La Dirección Local De Salud (Grupo B).....	66
Tabla 15 - Apoyo Financiero De La Dirección Local De Salud (Grupo A)	69

Tabla 16 - Apoyo Financiero De La Dirección Local De Salud (Grupo B)..... 70

Tabla 17 – Matriz DOFA 72

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. REBA = Grupos de Miembros	32
Ilustración 2. Oficina de SAC	34
Ilustración 3. Respuesta Pregunta Uno.....	43
Ilustración 4. Respuesta Pregunta Dos	44
Ilustración 5. Respuesta Pregunta Tres.....	45
Ilustración 6. Respuesta Pregunta Cuatro.....	46
Ilustración 7. Respuesta Pregunta Cinco.	47
Ilustración 8. Respuesta Pregunta Seis.	48
Ilustración 9. Respuesta Pregunta Siete.....	49
Ilustración 10. Respuesta Pregunta Ocho.	50
Ilustración 11. Respuesta Pregunta Nueve.	51
Ilustración 12. Respuesta Pregunta Díez.	52
Ilustración 13. Respuesta Pregunta Once.	53
Ilustración 14. Respuesta Pregunta Doce.	54
Ilustración 15. Respuesta Pregunta Trece.....	55
Ilustración 16. Datos.....	56
Ilustración 17. Profesional Jurídico.....	57
Ilustración 18. Profesional Jurídico. Fuente Propia.....	59
Ilustración 19. Resultado (Software Ergonautas)	59
Ilustración 20. Datos.....	60
Ilustración 21. Apoyo Profesional de Participación Social. Fuente propia.	62
Ilustración 22. Apoyo Profesional de Participación Social.	62

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano

Ilustración 23. Resultado (Software Ergonautas)	63
Ilustración 24. Datos.....	64
Ilustración 25. Apoyo Técnico de Participación Social. Fuente Propia	65
Ilustración 26. Apoyo Técnico de Participación Social. Fuente Propia.	66
Ilustración 27. Resultado (software ergonautas)	67
Ilustración 28. Datos.....	68
Ilustración 29. Apoyo Financiero.	69
Ilustración 30. Apoyo Financiero.	70
Ilustración 31. Resultado (Software Ergonautas).	71

Lista de Figuras.

Figura 1. Recomendaciones de Mejora.	78
---	----

ANALISIS ERGONOMICO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA OFICINA
DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC” DE LA ALCALDIA DE
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

Resumen

El objetivo de esta monografía es dar a conocer el análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander con el principal fin de observar los posibles trastornos o lesiones musculoesqueléticas a los que se encuentran expuestos las funcionarias, tomando en cuenta el control de riesgos ergonómicos, conceptos básicos de la ergonomía utilizando como herramientas de recolección la observación directa, encuesta a las funcionarias y el método REBA que se trabajó por medio del software Ergonautas además reforzamos las mismas por medio de una matriz DOFA que nos ayudó a organizar las estrategias posibles a implementar para los puestos de trabajo analizados.

Esta investigación se desarrolló por medio de tres fases para lo cual en la primera fase tenemos una revisión bibliográfica en donde encontramos todos los términos en definición completa de ergonomía, objetivos de la ergonomía, antecedentes, trastornos y enfermedades musculoesqueléticas desarrolladas por malas posturas entre otros términos que nos dan una visión más clara acerca de todos los factores ergonómicos a los que están expuestos el ser humano en sus puestos de trabajos, por la fase dos podemos encontrar una breve descripción de los puestos de trabajo y la aplicación de las herramientas mencionadas anteriormente para realizar el debido análisis ergonómico donde es relevante los datos encontrados proporcionados por las funcionarias públicas como dolores y molestias musculares que aproximan de una u otra forma un trastorno o lesión musculoesquelética y por último en nuestra fase número 3 encontraremos unas posibles estrategias y recomendaciones de mejora que se podrían implementar con el fin de mitigar estos daños

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

en la salud a nivel general para la administración municipal de pamplona norte de Santander

Palabras clave

Ergonomía, objetivos de la ergonomía, puestos de trabajo, trastornos y lesiones musculoesqueléticas, funcionarias públicas.

Abstract

The objective of this monograph is to present the ergonomic analysis of the workstations of the office of citizen attention service "SAC" of the mayor's office of Pamplona Norte de Santander with the main purpose of observing possible muscle disorders or injuries. skeletal to which the officials are exposed, considering the control of ergonomic risks, basic concepts of ergonomics using direct observation as collection tools, a survey of the officials and the REBA method that was worked through the ergonautas software in addition We reinforced the improvement strategies through a SWOT matrix that helped us organize the possible strategies to implement for the jobs analyzed.

This research was developed through three phases for which in the first phase we have a bibliographical review where we find all the terms in complete definition of ergonomics, objectives of ergonomics, background, disorders and musculoskeletal diseases developed by bad postures among others. terms that give us a clearer vision about all the ergonomic factors to which human beings are exposed in their jobs, in phase two we can find a brief description of the jobs and the application of the tools mentioned above mind to carry out the due ergonomic analysis where the data found provided by public officials is relevant, such as muscular pain and discomfort that approximate in one way or another a musculoskeletal disorder or injury and finally in our phase number 3 we will find some possible strategies and recommendations of improvement that could be implemented ment in order to mitigate these health damages at a general level for the municipal administration of Pamplona Norte de Santander.

Keywords

Ergonomics, ergonomics goals, jobs, muscle disorders and injuries Skeletons, civil servants

Introducción

En la actualidad la ergonomía es conocida como una ciencia que tiene un amplio alcance y abarca un sin número de condiciones laborales las cuales pueden intervenir salud y comodidad del trabajador incluyendo factores relevantes en los últimos años como la iluminación, el ruido, la temperatura, vibraciones entre otras para lo cual se tiene en cuenta la aplicación de los principios de la biología, psicología, anatomía y fisiología contribuyendo a eliminar la situaciones que puedan provocar incomodidad laboral dentro de una labor desempeñada buscando la estabilidad entre las condiciones internas y externas sujetas al trabajo.

Los trastornos musculoesqueléticos (TME) tiene como origen principal la parte laboral ya que son variaciones en las cuales sufren las estructuras corporales entre las que encontramos los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios, huesos y hasta el sistema circulatorio que se ven afectados principalmente por el trabajo y el entorno en que se encuentre empleado, a gran escala los TME tienen gran importancia sobre el ser humano y considerados una de las enfermedades más repetitivas a nivel mundial clasificadas en leves o de mayor gravedad ocasionando incapacidad temporal o permanente, es posible decir que estos trastornos en su mayor parte son provocados y agravados por una secuencia de movimientos repetitivos, carga postural, manejo manual de cargas, fuerza y biomecánica, ambiente técnico entre otros.

El análisis ergonómico busca examinar a gran escala la presencia de lesiones que afecten el desempeño laboral del trabajador y su principal objetivo es proponer y establecer

estrategias de mejora que le den al trabajador una mejor calidad de vida laboral evitando lesiones y daños durante ejecución de sus actividades contractuales.

Con el fin de identificar los posibles trastornos musculoesqueléticos que aquejan a los empleados de la oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) de la dirección local de salud de la alcaldía municipal de la ciudad de Pamplona Norte de Santander se realizó un análisis ergonómico a los 4 puestos disponibles y con horario laboral sedentario y establecido con la finalidad de generar estrategias de mejora y a su vez evitar que los trabajadores pierdan su desempeño laboral.

Resultados

Fase I -Revisión Bibliográfica

En esta primera fase se dará a conocer los términos generales los cuales serán el respaldo del análisis que se realizó.

Ergonomía

Según la asociación internacional de la ergonomía esta es conocida como un conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adopten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de las personas (ergonomos.es/ergonomia.php).

Por otra parte, esta se encarga de estudiar a profundidad las relaciones entre el hombre y el puesto de trabajo con la finalidad de obtener la optimización entre los tres elementos sujetos al sistema humano-maquina-ambiente, básicamente se puede decir que es una tecnología de aplicación práctica e interdisciplinaria encargada de distribuir y mejorar las técnicas de trabajo para que así se ejecuten las tareas ordenadas en las mejores condiciones asegurando de esta forma su salud y su bienestar en los diferentes ámbitos laborales.

Objetivos De La Ergonomía

Tiene como objetivo principal lograr que se de forma homogénea el trabajo a las capacidades y posibilidades del ser humano a fin de conseguir un entorno laboral adecuado y confortable para realizar sus actividades laborales y que sea posible una alta productividad.

Tabla 1 - Objetivos

OBJETIVOS	
	✓ Es un punto inicial de la ergonomía en donde busca que el trabajador se encuentre en la capacidad de brindar todo, al ofrecerle condiciones no solo materiales si no organizativas puesto que un empleado que labore dentro de un estado de comodidad esto brindara beneficios para la empresa a largo plazo.
Adaptación Del Puesto Del Empleado a sus Necesidades	
	✓ por más precauciones que se manejen dentro de una organización los riesgos laborales pueden llegar a perjudicar la dinámica de la misma, por lo tanto, es de suma importancia reducirlos y si es posible eliminarlos por medio de un análisis e integración en planes
Reducir los Riesgos Laborales	
	✓ las nuevas tecnologías siempre llegarán a una empresa u organización con el objetivo principal de mejorar el rendimiento laboral sin dejar atrás que es de suma importancia encontrar el balance funcionalidad adecuada para cada individuo.
Introducción de Nuevas Tecnologías	

Fuente: Realizado por el autor; Basado de (Estos-son-los-3-principales-beneficios-y-objetivos-de-la-ergonomia.html).

Tipos De Ergonomía

La ergonomía es aquella que promueve un acercamiento holístico a todos los factores encargado de influir sobre el desempeño del ser humano y es importante resaltar el aspecto físico, cognitivo, social, ambiental y de cualquier otro factor que tenga influencia, de esta forma existen diferentes tipos de ergonomía:

Tabla 2 – Tipos de Ergonomía

TIPO DE ERGONOMIA	DEFINICIÓN
Ergonomía Cognitiva	✓ se encarga de los procesos mentales, tratando algunos aspectos como la percepción de la memoria, el rozamiento y la respuesta motora por las cuales se ve afectada la interacción entre seres humanos.
Ergonomía Física o Química	✓ Es relacionada con las características anatómicas, fisiológicas, antropométricas y biomecánicas del ser humano que se relacionan con la actividad que desarrollan durante el cumplimiento de sus actividades.

- ✓ Optimiza el sistema tipo socio-técnico donde se consideran aspectos relacionados a las estructuras organizacionales y así analizar algunos factores determinantes como los psicosociales, los relacionados a la comunicación, gerencia de recursos, diseño de actividades. Diseño de horas laboras entre otros.

Ergonomía Organizacional

- ✓ Este tipo de ergonomía les da un tratamiento especial a los contaminantes ambientales y las condiciones físicas existentes en un puesto de trabajo con el de obtener condiciones adecuadas y confortables para el desarrollo laboral y se consideran algunos aspectos como el ambiente térmico, nivel del ruido, nivel de iluminación y nivel de vibraciones en el trabajo.

Ergonomía Ambiental

- ✓ Es el estudio de la relación existente entre el trabajador y las condiciones geográficas ofrecidas por el puesto de trabajo, en donde se hace necesario realizar el correcto diseño del puesto donde se incluye aspectos tales como zonas de alcance optimas, espacios reservados y destinados para las piernas y las dimensiones básicas del puesto de trabajo.

Ergonomía Geométrica

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano

“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Ergonomía Temporal

- ✓ Se enfoca en lograr el bienestar del trabajador en relación a sus tiempos considerando las variantes provenientes de los horarios de trabajo, turnos de trabajo, duración de la jornada laboral, tiempo de descanso, ritmo de trabajo, pausas laborales, con la finalidad de lograr una óptima mecanización y evitar problemas de fatigas, física y mental en los trabajadores.

Ergonomía de la Comunicación

- ✓ Se encarga de diseñar la comunicación entre los trabajadores, y así mismo la comunicación entre estos y las maquinas buscando optimizar las herramientas de comunicación haciendo uso de dibujos, textos con información, tableros visuales, presentaciones de datos, señales de seguridad entre otras de facilitar y optimizar la comunicación.

Ergonomía de Diseño Y Evaluación

- ✓ Contribuye a reducir esfuerzos y el estrés innecesario de los trabajadores, produciendo un aumento significativo en la seguridad, eficiencia y relevantemente en la productividad y fin es diseñar y evaluar los equipos, sistema y espacios adecuados de trabajo.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano

“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

-
- ✓ Su principal actividad es el estudio y análisis de las condiciones básicas de seguridad, salud y confort en el puesto de trabajo, contribuye directamente de otras especialidades de la ergonomía, como la biomecánica y fisiología, basados en estudios previos relacionados con el esfuerzo y fatiga muscular.

Ergonomía preventiva

Fuente: realizado por el autor; Basado en (normaohsas18001.blogspot.com/2014/02/tipos-de-ergonomia.html).

Riesgos Ergonómicos

Los riesgos ergonómicos se derivan principalmente a la ausencia de una correcta ergonomía laboral para lo cual este inicialmente desarrolla la probabilidad de contraer trastornos musculoesqueléticos (TME) incrementado por el tipo de intensidad de las actividades físicas que se realiza en el horario laboral y estos se encargan de afectar el aparato locomotor huesos, tendones, músculos, nervios, articulaciones o ligamentos y otras contexturas que apoyan y dan estabilidad y soporte al cuerpo del ser humano.

Tabla 3 – Tipos de Riesgos

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
Carga Postural	✓ Se caracteriza por movilidad restringida y posturas inadecuadas, causando posibles daños como incomodidad, molestias y lesiones musculares, trastornos circulatorios.
Condiciones Ambientales	✓ Son causadas por la iluminación, climatización y el ruido provocando en el trabajador alteraciones visuales, fatiga visual, incomodidad y malestar, trastornos respiratorios, molestias oculares entre otros daños que perjudican al trabajador.
Aspectos psicosociales	✓ En el trabajador provocan un sin números de molestias entre las que encontramos insatisfacción, alteraciones físicas, trastornos de sueño, nerviosismo y disminución del rendimiento.

Fuente: realizado por el autor; Basado (portal.croem.es/prevergo/formativo/5.pdf)

Trastornos Musculoesqueléticos

Son más conocidos como situaciones de dolor o tensión producidas por algún tipo de lesión en la estructura anatómica del ser humano ya que estas afectan los tejidos blandos del aparato locomotor de los huesos, tendones, vasos sanguíneos entre otras lesiones que pueden dar lugar en cualquier parte de la región corporal, aunque son más localizados con frecuencia en espalda, cuello, hombros, codos, muñecas, rodillas, pies y piernas en muy pocas ocasiones logran identificarse de forma clínica ya que su único síntoma es dolor sin manifestación alguna.

Tabla 4 – Movimientos Repetitivos

MOVIMIENTOS REPETITIVOS	
Síndrome Del Túnel Carpiano	✓ Es una afección en la cual existe una presión excesiva en el nervio mediano, provocando entumecimiento, hormigueo, debilidad o daño muscular en la mano y dedos.
Tenosinovitis	✓ Inflamación de la vaina del tendón donde los músculos se conectan al hueso causando un trastorno doloroso ya sea en manos, muñecas y pies.

Bursitis

- ✓ Inflamación de la cavidad existente entre la piel y el hueso o el hueso y el tendón da lugar en la rodilla, el codo o el hombro.
-

Tenditis

- ✓ Inflamación de la zona que une el musculo con el tendón produce dolor y enrojecimiento en la mano y/o antebrazo dificultad para usarlos.
-

Celulitis

- ✓ Infección principalmente en la palma de la mano a raíz de roces repetitivos, dolor e inflamación.
-

Dedo Engatillado

- ✓ Inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones de los dedos, incapacidad de mover libremente los dedos con o sin dolor.
-

Cuellos y Hombros Tensos

- ✓ Inflamación del cuello y de los músculos y tendones de los hombros con un dolor localizado cuellos y hombros.
-

- ✓ Inflamación de la zona en que se unen el hueso y el tendón, dolor e inflamación e inflamación en el lugar de la lesión,

Epicondilitis

- ✓ Lesión de las articulaciones que provoca cicatrices en la articulación y que el hueso crezca, rigidez y dolor en la espina dorsal y cuello

Osteoartritis

Fuente: realizado por el autor; Basado (<http://tusaludnoestaennomina.com/>)

Tabla 5 - Manipulación Manual De Cargas Y Posturas Forzadas

MANIPULACION MANUAL DE CARGAS Y POSTURAS FORZADAS

- ✓ Torcimiento en el cuello, dolor cervical con movimiento limitado y rigidez en el musculo esternocleidomastoideo.

Torticolis

- ✓ Alteración de un nervio por la deformación y compresión de la columna vertebral, dolor local o irradiado con presencia de contractura musculares.

Lumbalgia

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano

“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

- ✓ Deformación de la columna vertebral en su posición dorsal causa dolor y en ocasiones afecta la capacidad de moverse.

Lordosis

- ✓ Desviación de la columna vertebral hacia la derecha o
- ✓ la izquierda

Escoliosis

- ✓ Ocurre en cualquier parte de la espina dorsal, puede irradiar un nervio cercano según la ubicación de la hernia de disco, provoca dolor, entumecimiento o debilidad en un brazo o pierna.

Hernias Discales

Fuente: realizado por el autor; Basado ([/manejo-manual-de-cargas-y-posturas-forzadas/](#))

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Roa y Bellido (2020) en su investigación titulada Análisis de un puesto de trabajo para la mejora de la productividad laboral en el área de admisión de una universidad en la ciudad de Arequipa tiene como objetivo analizar el puesto de trabajo con el fin de identificar, diagnosticar y analizar la situación actual del puesto de trabajo específico, los riesgos ergonómicos a los que se encontraban expuesto mediante el método lest con el fin de realizar una propuesta de mejora que ayude a mitigar los riesgos presentados.

Aroni y Champi (2017) en su investigación titulada “Ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilpichaca Huaytara región de Huancavelica”, el objeto de esta investigación es establecer la relación entre ergonomía y la satisfacción laboral de forma investigativa básica con el fin de recolectar datos e información con la realización de un cuestionario de contexto ergonómico obteniendo resultados que beneficiaron la misma para fin de confirmar un alto riesgo que en esta entidad en particular la ergonomía no es un factor determinante para la satisfacción laboral.

Ccuro y Montenegro (2018) en su investigación titula “Factores de riesgo ergonómicos a los que están expuestos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, Arequipa su principal objetivo es determinar los factores ergonómicos a los que se encuentran expuestos los funcionarios, establecer si los trabajadores tienen conocimiento alguno de ergonomía y de su importancia dentro del sector laboral, utilizando instrumentos de recolección de información como encuestas las cuales le permiten evaluar el nivel verdadero de conocimiento del personal de la municipalidad, indicando en sus resultados

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de Pamplona norte de Santander

que la gran parte de estos se ven afectados por las posturas forzadas que mantiene durante toda su jornada laboral.

Antecedentes Nacionales

Garzón, Ojeda, Valbuena y Vargas (2021) en su investigación titulada Evaluación de la ergonomía de puestos de trabajo en casa de una entidad del estado en el aeropuerto el dorado (Bogotá), su objetivo principal es abordar los factores que afectaron la postura corporal de los servidores públicos por el desarrollo de sus labores en casa debido al aislamiento preventivo por COVID-19 para la cual se realizó por medio del método cualitativo, con el fin de describir las posturas corporales mediante el método ROSA el cual permitió calcular y evaluar las características del puesto de trabajo en casa, también con apoyo de una encuesta digital para lo cual esta investigación arrojo como resultados que estos servidores públicos evaluados no cuentan con las condiciones óptimas para el desempeño de su labor e identificar que se encuentra en un alto riesgo de contraer trastornos musculo esqueléticos a causa de sus malas posiciones con la finalidad de sensibilizar a los funcionarios de la importancia de las posturas corporales adecuadas.

Gómez y Sánchez (2016) en su investigación titulada Evaluación ergonómica de los puestos de trabajo de la asociación colombiana de acondicionamiento del aire y la refrigeración acaire – sede Bogotá, esta investigación tiene como objetivo realizar una evaluación ergonómica de los puestos de trabajo de los empleados de esta asociación a partir del uso de los métodos RULA y REBA con el fin de describir las funciones de los puestos de trabajo y así de esta forma identificar y analizar los factores ergonómicos de la

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de Pamplona norte de Santander

asociación colombiana, a fines de evaluar estos factores de riesgo por medio de los funcionarios también se realizó una encuesta de morbilidad sentida y así documentar y generar recomendaciones acerca de los factores de riesgo ergonómicos de la asociación colombiana de acondicionamiento del aire y de la refrigeración ACAIRE sede Bogotá

Avendaño, Guevara, Lema y Varón (2010) en su investigación titulada Análisis ergonómico de puestos de trabajo de médicos patólogos del hospital central de la policía nacional en la ciudad de Bogotá, esta investigación busca analizar las características ergonómicas actuales del puesto de trabajo y su influencia en las actividades, la sintomatología y la productividad de los médicos patólogos del hospital central de la policía nacional y así conocer las condiciones ergonómicas en los puestos de trabajo con el fin de identificar los factores organizacionales, físicos, ambientales y procesuales que influyen en la productividad y en la ejecución de las tareas desarrolladas por los médicos patólogos, para lo cual los resultados arrojaron que teniendo en cuenta que las tareas ejecutadas por los funcionarios son realizadas en un 80% en posición sedente, se considera como una actividad prolongada y mantenida por más de 4 horas, aumentando la carga física que puede generar a largo plazo enfermedades profesionales, el funcionario es autónomo para distribuir el tiempo en las diferentes actividades, incluyendo micro-pausas y hora de almuerzo, refieren que ocasionalmente realizan pausas y se levantan solo de su puesto cuando se dirigen al baño y así buscar como medidas de control las capacitaciones, las inspecciones periódicas, acomodación de los puestos de trabajo y el seguimiento ya que son herramientas que posibilitan la prevención y disminución de la sintomatología musculoesquelética, traduciéndose en el aumento de la productividad además del bienestar físico y mental, redundando en beneficios para la institución y el usuario.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de Pamplona norte de Santander

Instrumentos de Recolección de Datos

Observación Directa

Es básicamente conocida como una inspección o estudio que se caracteriza por ser de tipo descriptivo la cual es realizada por un ente investigador en donde se lleva a cabo la toma de datos de los movimientos y posturas de los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo todo esto es posible ejecutarse sin intervenir y afectar la labor desempeñada.

Encuesta

Es un procedimiento que se lleva a cabo en una investigación de tipo descriptiva en el cual el ente investigador tiene como finalidad recopilar los datos necesarios mediante el diseño de un cuestionario y así detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Métodos De Evaluación Ergonómica

Los métodos de evaluación ergonómica son todos aquellos que tiene como fin identificar y valorar los principales factores de riesgos existentes en los puestos de trabajo y de acuerdo a los resultados obtenidos ir en la búsqueda de estrategias, propuestas y rediseños que logren reducir el riesgo y lo encaminen a niveles aceptables para la labor desempeñada por el trabajador, para las evaluaciones de los riesgos laborales son de uso común los métodos como Rapid Upper Limb Assessment (Rula), Rapid Entire Body Assessment (Reba), “Ovako Corning Posture Analysing System (Owas) para posturas forzadas y Check List Ocra E Índice Ocra (Ocra) para movimiento repetitivo, para efectos de esta investigación se aplicara el método REBA ya que este nos permitirá evaluar los riesgos musculoesqueléticos a los que se encuentra expuestos los trabajadores de la oficina de servicio de atención ciudadana de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Método Reba

Es un método principalmente de análisis postural sensible con todas las tareas que soportan cambios inesperados de posturas individuales estáticas y repetitivas conformados por el grupo A que son tronco, cuello, piernas y el otro grupo B conformado por brazo, antebrazo y muñeca.



Ilustración 1. REBA = Grupos de Miembros Fuente (métodos/reba/reba-ayuda.php)

Fase II – Descripción, Aplicación De Métodos y Herramientas para el Análisis

Ergonómico De La Oficina SAC

En esta segunda fase se realizó una descripción detallada de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander con la finalidad de especificar su misión, funciones principales y tareas necesarias para el desarrollo óptimo de esta labor, para fines de la ejecución de este análisis ergonómico se trabajó una investigación de tipo cuantitativa por medio de observación detallada y encuesta, con el fin de identificar los posibles riesgos ergonómicos a los que pueden estar sometidos los trabajadores, también se aplicó el método REBA con el objetivo de evaluar los probables trastornos musculoesqueléticos (TME).

Descripción De La Oficina SAC

En la oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) se ejecutan principalmente planes y proyectos de servicio al ciudadano de acuerdo con su necesidad con la finalidad de ser el apoyo pertinente a todas aquellas personas que presentan inconvenientes con el sistema general de salud ya sean estos de régimen subsidiado o contributivo recepcionando quejas, reclamos, recursos y tutelas que serán tramitadas ante la EPS correspondiente, con el fin de dar la más pronta solución al ciudadano Pamplonés en cuanto a su trámite en la EPS, esta oficina pertenece directamente a la unidad local de salud para la cual trabajan aproximadamente 22 personas de las cuales 4 funcionarias prestan los servicios de atención al ciudadano en esta oficina .

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander*



Ilustración 2. Oficina de SAC

Fuente Propia

Descripción De Los Puestos De Trabajo

Por medio de la información brindada por las funcionarias publicas pertenecientes a la oficina del SAC se realizará una breve descripción del puesto de trabajo y la labor que desempeña cada una de ellas dentro de la misma para así de esta forma tener un idea más clara y exacta de las funciones que estas desarrollan frente al acompañamiento a la ciudadanía pamplonesa con el fin de agilizar sus trámites con las distintas Eps del departamento de norte de Santander.

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de pamplona norte de Santander*

Profesional Jurídico De Apoyo A La Dirección Local De Salud

Nombre: Diana Milena Peña Bautista

Sexo: Femenino

Horario De Oficina: Jornada Mañana 8:00am a 12:00pm

Jornada Tarde 2:00pm a 6:00pm

Antigüedad: 5 años

Actualmente es la profesional de apoyo jurídico de la dirección local de salud de la alcaldía de la ciudad de Pamplona dentro de sus funciones ejercer la representación de la secretaria de salud ante las autoridades judiciales y administrativas, elaborar proyectos y decretos de ley que se requieran por parte de la dirección local de salud como ente de soporte ante el alcalde mayor, apoyar con la actualización de las normas requeridas por parte de la secretaria, tramitar recursos de apelación y quejas y reclamos de la ciudadanía en cuestión para el área de salud pública.

Apoyo Profesional De Participación Social “SAC” (Dirección Local De Salud)

Nombre: Brygith Andrea León Ortiz

Sexo: Femenino

Horario De Oficina: Jornada Mañana 8:00am a 12:00pm

Jornada Tarde 2:00pm a 6:00pm

Antigüedad: 12 meses

En el desempeño de sus labores como apoyo profesional de prosperidad social y profesional en derecho brinda el respaldo de manera oportuna a la señora Dian Milena Peña Bautista profesional de apoyo jurídico en donde trabajan de la mano todo lo referente a la representación legal de la dirección local de salud, en los trámites de quejas, reclamos y recursos de los que la ciudadanía necesite apoyo judicial.

Apoyo Técnico De Participación Social “SAC” (Dirección Local De Salud)

Nombre: Rosalba Ruiz

Sexo: Femenino

Horario De Oficina: Jornada Mañana 8:00am a 12:00pm

Jornada Tarde 2:00pm a 6:00pm

Antigüedad: 18 meses

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de Pamplona norte de Santander*

En sus labores como apoyo técnico de participación social directamente relacionado con el servicio de atención ciudadana (SAC) es la encargada de velar que se cumplan acabadamente con los deberes y derechos de la salud personal, familiar y comunitaria apoyando en la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios generales de salud para la ciudadanía.

Apoyo Financiero (Dirección Local De Salud)

Nombre: Bleidy Wilches

Sexo: Femenino

Horario De Oficina: Jornada Mañana 8:00am a 12:00pm

Jornada Tarde 2:00pm a 6:00pm

Antigüedad: 3 años

Su desarrollo laboral está orientado principalmente al apoyo frente a proyectos operativos y resaltando dentro de su labor el procesamiento de base de datos, seguimiento a contratos o procesos, ser apoyo elemental en algún proceso de adquisición, cotización, proporción de compra y/o servicio que ayuden a la dirección local de salud a llevar un monitoreo y control total de sus fuentes.

Recolección y Análisis de Datos

Observación Directa

Esta herramienta de observación directa se usó con el fin de realizar la descripción de la oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) y los puestos de trabajo de la misma, por otra parte, también fue posible observar a simple vista que el personal perteneciente a esta oficina adoptan posturas durante su horario laboral de forma incorrecta las cuales les pueden causar trastornos musculoesqueléticos que afectaran el desempeño en su labor y el rendimiento de atención al ciudadano disminuirá a causa de estas posibles lesiones, en los siguientes formatos de observación realizados a cada una de la funcionarias el día de la visita inicial el 3 de mayo del año en curso se podrá observar de forma más directa algunos de los defectos y faltas de herramientas presentes en esta oficina.

FORMATO DE OBSERVACION ERGONOMICO		
Fecha: 03/05/2022	Responsable: Dayana Galeano	
Area: Direccion local de salud	Puesto del Trabajo: apoyo frente a proyectos operativos, procesamiento de base de datos, seguimiento a contratos o procesos,	
Nombre del trabajador: Bleidy Wilches		
Cargo: Apoyo Financiero		
PUESTO DEL TRABAJO	Marcar Defectos	
	Herramientas: ☒	Asiento: ☒
	Equipos: ☐	Area de Trabajo ☒
	Observacion: En la observacion se detallo que como defectos iniciales que carece de area para el desarrollo de sus labores, de un asiento y demas herramientas adecuadas.	
MOVIMIENTOS REPETITIVOS	Cuantas acciones repetitivas se observan:	De 7 a 9 acciones repetitivas se observo en el lapso de una hora de observacion directa.
	Intervalos de que tiempo se realizan:	entre 8 y 10 minutos son los intervalos de tiempo de acuerdo a las acciones repetitivas que realiza
	se tienen posturas incomodas:	la mayor parte del tiempo se encuentra con malas posturas puesto que sus herramientas y lugar de trabajo no son las adecuadas.
	Obsevacion:	
		Estan en un nivel de riesgo algode contaer enfermedades o lesiones musculoesqueleticas puesto que su labor la desempeñan de forma sedentaria con acciones repetitivas de froma frecuente sin contar con las herramientas adecuadas para esta labor de oficina
PUESTO DE OFICINA	Marcar objetos muy utilizados	
	Mouse: ☒	Pantalla: ☒
	Teclado: ☒	Silla de escritorio: ☒
	Telefono: ☐	
	Observacion:	Estos son los objetos mas utilizados por la funcionaria dentro de su horario laboral

Tabla 6. Formato De Observación Ergonómico.

Fuente. Propia.

El formato observación mostro que la funcionaria Bleidy Wilches presenta defectos en las herramientas de trabajo, asiento, y en el área de trabajo y realiza acciones repetitivas en su labor de 7 a 9 según los observado, y los intervalos de tiempo se encuentran entre 8 a 10 minutos que se replican estas acciones. la cual presento posturas incomodas que están causando molestias musculares y los objetos más utilizados en el desempeño de su labor son los cotidianos de una oficina en general.

FORMATO DE OBSERVACION ERGONOMICO	
Fecha: 03/05/2022	Responsable: Dayana Galeano
Area: Direccion local de salud	Puesto del Trabajo: encargada de velar que se cumplan a cabalidad con los deberes y derechos de la salud personal, familiar y comunitaria apoyando en la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios generales de salud para la ciudadanía.
Nombre del trabajador: Rosalba Ruiz	
Cargo: Apoyo Tecnico Participacion Social	
PUESTO DEL TRABAJO	Marcar Defectos
	Herramientas: ☒ Asiento: ☒ Equipos: ☐ Area de Trabajo ☒
MOVIMIENTOS REPETITIVOS	Observacion: En la observacion se detallo que como defectos iniciales que carece de area para el desarrollo de sus labores, de un asiento y demas herramientas adecuadas.
	Cuantas acciones repetitivas se observan: ☐ De 10 a 12 acciones repetitivas se observo en el lapso de una hora de observacion directa.
	Intervalos de que tiempo se realizan: entre 20 y 25 minutos son los intervalos de tiempo de acuerdo las acciones repetitivas que realiza
	se tienen posturas incómodas: la mayor parte del tiempo se encuentra con malas posturas puesto que sus herramientas y lugar de trabajo no son las adecuadas.
	Obsevacion: Estan en un nivel de riesgo algode contaer enfermedades o lesiones musculoesqueleticas puesto que su labor la desempeñan de forma sedentaria con acciones repetitivas de froma frecuente sin contar con las herramientas adecuadas para esta labor de oficina
PUESTO DE OFICINA	Marcar objetos muy utilizados
	Mouse: ☒ Pantalla: ☒
	Teclado: ☒ Silla de escritorio: ☒
	Telefono: ☒
	Observacion: Estos son los objetos mas utilizados por la funcionaria dentro de su horario laboral

Tabla 7. Formato De Observación Ergonómico.

Fuente. Propia.

El formato observación mostro que la funcionaria Rosalba Ruiz presenta defectos en las herramientas de trabajo, asiento, y en el área de trabajo y realiza acciones repetitivas en su labor de 10 a 12 según lo observado, y los intervalos de tiempo de encuentra entre 20 a 25 minutos que se replican estas acciones la cual presento posturas incómodas que están causando molestias musculares y los objetos más utilizados en el desempeño de su labor son los cotidianos de una oficina en general.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de pamplona norte de Santander

FORMATO DE OBSERVACION ERGONOMICO	
Fecha: 03/05/2022	Responsable: Dayana Galeano
Area: Direccion local de salud	Puesto del Trabajo: profesional de apoyo jurídico en donde trabajan de la mano todo lo referente a la representación legal de la dirección local de salud, en los trámites de quejas, reclamos y recursos de los que la ciudadanía necesite apoyo judicial.
Nombre del trabajador: Brygith Andrea León Ortiz	
Cargo: Apoyo Profesional Participacion Social	
PUESTO DEL TRABAJO	Marcar Defectos
	Herramientas: ☒ Asiento: ☒ Equipos: ☐ Area de Trabajo ☒
MOVIMIENTOS REPETITIVOS	Observacion: En la observacion se detallo que como defectos iniciales que carece de area para el desarrollo de sus labores, de un asiento y demas herramientas adecuadas.
	Cuántas acciones repetitivas se observan: De 5 a 7 acciones repetitivas se observo en el lapso de una hora de observacion directa.
	Intervalos de que tiempo se realizan: entre 12 y 15 minutos son los intervalos de tiempo de acuerdo las acciones repetitivas que realiza
	se tienen posturas incomodas: la mayor parte del tiempo se encuentra con malas posturas puesto que sus herramientas y lugar de trabajo no son las adecuadas.
	Obsevacion: Estan en un nivel de riesgo algode contaer enfermedades o lesiones musculoesqueleticas puesto que su labor la desempeñan de forma sedentaria con acciondes repetitivas de froma frecuente sin contar con las herramientas adecuadas para esta labor de oficina
PUESTO DE OFICINA	Marcar objetos muy utilizados
	Mouse: ☒ Pantalla: ☒
	Teclado: ☒ Silla de escritorio: ☒
	Telefono: ☐
	Observacion: Estos son los objetos mas utilizados por la funcionaria dentro de su horario laboral

Tabla 8. Formato De Observación Ergonómico.

Fuente. Propia.

El formato observación mostro que la funcionaria Brygith Andrea Leon presenta defectos en las herramientas de trabajo, asiento, y en el área de trabajo y realiza acciones repetitivas en su labor de 5 a 7 según lo observado, y los intervalos de tiempo entre 12 a 15 minutos que se replican estas acciones la cual presento posturas incomodas que están causando molestias musculares y los objetos más utilizados en el desempeño de su labor son los cotidianos de una oficina en general.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de pamplona norte de Santander

FORMATO DE OBSERVACION ERGONOMICO		
Fecha: 03/05/2022	Responsable: Dayana Galeano	
Area: Direccion local de salud	Puesto del Trabajo: apoyar con la actualización de las normas requeridas por parte de la secretaria, tramitar recursos de apelación y quejas y reclamos de la ciudadanía en cuestión para el área de salud pública.	
Nombre del trabajador: Diana Milena Peña Bautista		
Cargo: Profesional Juridico		
PUESTO DEL TRABAJO	Marcar Defectos	
	Herramientas: ☒	Asiento: ☒
	Equipos: ☒	Area de Trabajo ☒
	Observacion: En la observacion se detallo que como defectos iniciales que carece de area para el desarrollo de sus labores, de un asiento y demas herramientas adecuadas un equipo de estado antiguo y estado deteriorado	
MOVIMIENTOS REPETITIVOS	Cuántas acciones repetitivas se observan:	De 3 a 5 acciones repetitivas se observo en el lapso de una hora de observacion directa.
	Intervalos de que tiempo se realizan:	aproximadamente cada 40 minutos son los intervalos de tiempo de acuerdo las acciones repetitivas que realiza
	se tienen posturas incómodas:	la mayor parte del tiempo se encuentra con malas posturas puesto que sus herramientas y lugar de trabajo no son las adecuadas.
	Obsevacion:	Estan en un nivel de riesgo algode contaer enfermedades o lesiones musculoesqueleticas puesto que su labor la desempeñan de forma sedentaria con acciones repetitivas de forma frecuente sin contar con las herramientas adecuadas para esta labor de oficina
PUESTO DE OFICINA	Marcar objetos muy utilizados	
	Mouse: ☒	Pantalla: ☒
	Teclado: ☒	Silla de escritorio: ☒
	Telefono: ☒	
	Observacion:	Estos son los objetos mas utilizados por la funcionaria dentro de su horario laboral

Tabla 9. Formato De Observación Ergonómico.

Fuente. Propia.

El formato observación mostro que la funcionaria Diana Milena Peña Bautista presenta defectos en las herramientas de trabajo, asiento, y en el área de trabajo y realiza acciones repetitivas en su labor de 3 a 5 según lo observado, y los intervalos de tiempo son aproximadamente cada 40 minuto que se replican estas acciones la cual presento posturas incómodas que están causando molestias musculares y los objetos más utilizados en el desempeño de su labor son los cotidianos de una oficina en general.

Encuesta

Esta encuesta busco identificar de forma más clara y asertiva de los diferentes factores de riesgos ergonómicos y trastornos musculo esqueléticos a los que se encuentran sometidos los trabajadores de la oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) de la dirección local de salud de la alcaldía de pamplona norte Santander, a continuación, cada una de las prese analizo las preguntas formuladas y aplicadas a las 4 funcionarias de la oficina:

Datos Generales y Laborales

1. ¿Genero del funcionario?

Respuesta #1

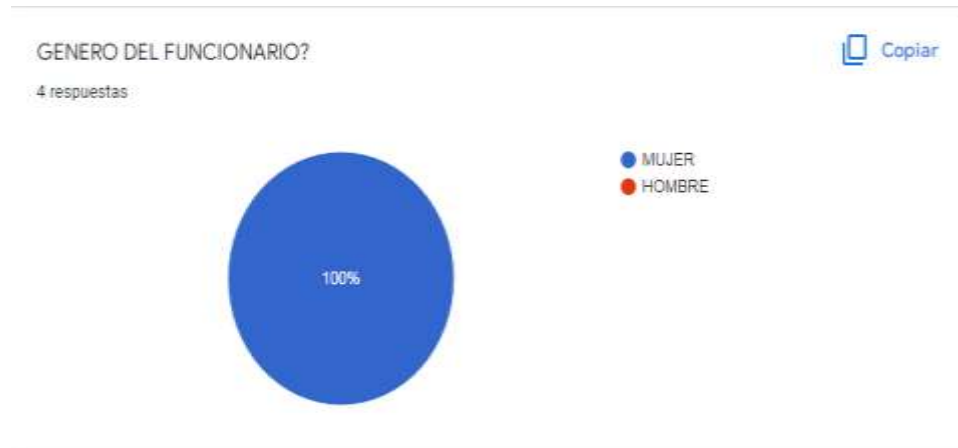


Ilustración 3. Respuesta Pregunta Uno.

Fuente Propia

Se evidencia que el 100% de las personas que trabajan en la oficina de servicio de atención al ciudadano encuestadas son mujeres.

Respuesta #2

2. Dentro de que rango de edad se encuentra?

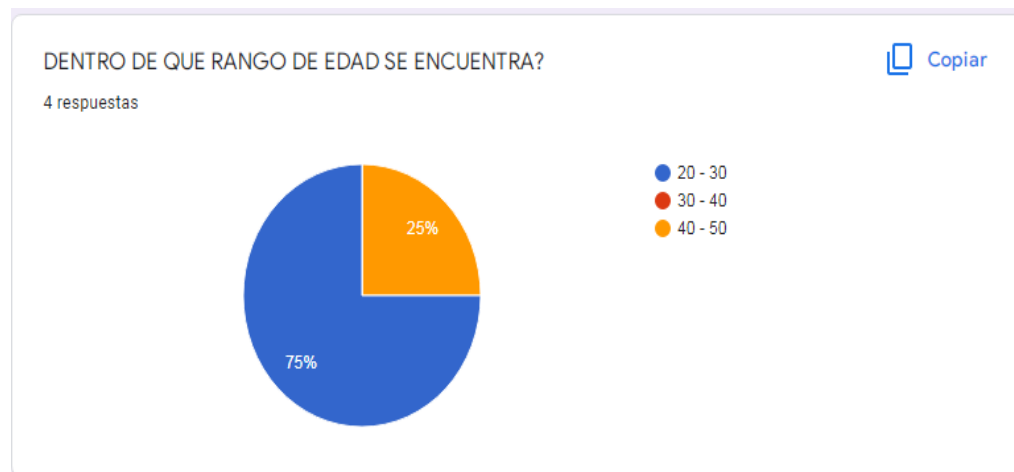


Ilustración 4. Respuesta Pregunta Dos

Fuente Propia

El 75% de la de los trabajadores se encuentra en la edad de 20 a 30 años siendo mujeres jóvenes y muy capacitadas para desempeñar esta labor y el 25% es una mujer más adulta y con mucha más experiencia laboral dentro de la administración municipal.

- **Respuesta #3**

¿Tiempo que lleva laborando en la oficina de servicio de atención ciudadana?

TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA?

4 respuestas

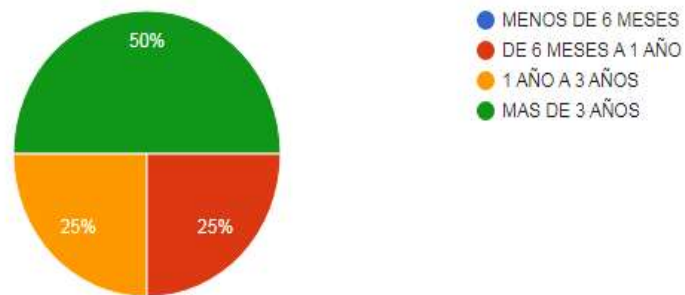


Ilustración 5. Respuesta Pregunta Tres.

Fuente Propia

El 50% que equivale a dos servidoras públicas que llevan desempeñando esta labor en la oficina de servicio de atención al ciudadano (SAC) en la alcaldía de Pamplona más 3 años las cuales son el profesional de apoyo jurídico y apoyo financiero con más antigüedad y el 50% restante llevan laborando en la oficina del SAC de 6 meses a 1 año y de 1 año a 3 años el profesional de apoyo a prosperidad social y el apoyo técnico de participación social.

- **Respuesta #4**

¿CUANTAS HORAS AL DÍA TRABAJA EN ESTE PUESTO?

¿CUANTAS HORAS AL DÍA TRABAJA EN ESTE PUESTO?

4 respuestas

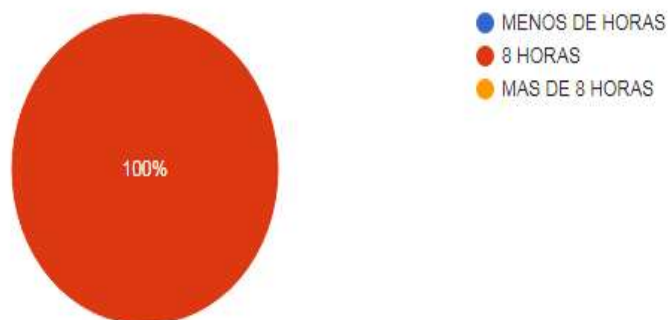


Ilustración 6. Respuesta Pregunta Cuatro.

Fuente Propia

El 100% de las servidoras publicas trabajan 8 horas diarias de lunes a viernes con horarios de oficina de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm.

- **Respuesta #5**

¿Ha recibido alguna capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo?

¿HA RECIBIDO ALGUNA CAPACITACIÓN SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO?

4 respuestas

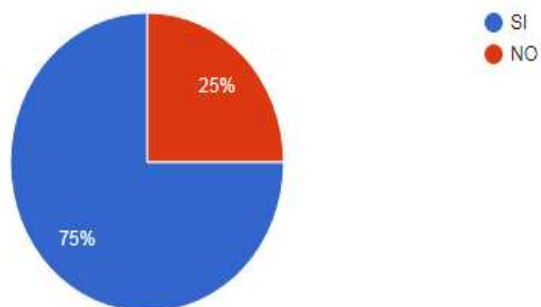


Ilustración 7. Respuesta Pregunta Cinco.

Fuente Propia

El 75% de las servidoras públicas han recibido capacitación por parte de la administración municipal y el 25% dicen no haber recibido capacitación alguna, pero todas manifestaron que esas capacitaciones no se dictan con frecuencia ni forma correcta pues no tienen claro las lesiones a las que se encuentran expuestas con la labor que desempeñan.

Identificación de trastornos musculo esqueléticos y repercusiones en la vida laboral

- **Respuesta #6**

¿Ha sufrido alguna lesión o trastorno muculoesqueletico provocado en su lugar de trabajo?

¿HA SUFRIDO ALGUNA LESION O TRASTORNO MUCULOESQUELETICO PROVOCADO EN SU LUGAR DE TRABAJO?

4 respuestas

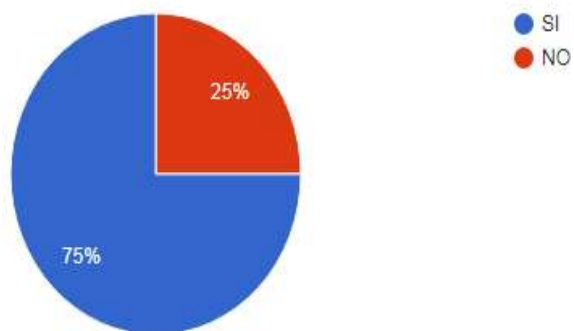


Ilustración 8. Respuesta Pregunta Seis.

Fuente Propia

El 75% de las servidoras publicas manifiestan haber sufrido algún trastorno musculo esquelético y el 25% indica no haberlos sufrido, pero presenta molestias en algunas partes del cuerpo.

- **Respuesta #7**

**Indique cuales de estas señales presenta en estas partes del cuerpo:
cuello, hombros y/o espalda dorsal.**

CUELLO, HOMBROS Y/O ESPALDA DORSAL

 Copiar

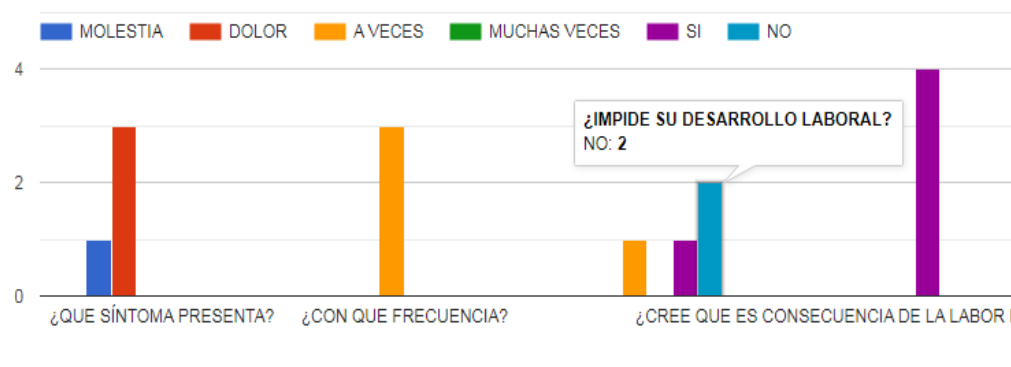


Ilustración 9. Respuesta Pregunta Siete

Fuente Propia

Se observó que las 4 servidoras publicas en algún momento de su vida laboral dicen haber presentado molestia o dolor en la zona del cuello, hombros y/o espalda lumbar, en su mayoría revelan que a veces presentan estos síntomas dependiendo las horas de labor que desempeñen y todas coinciden que estos malestares son consecuencia de su labor, pero aun así son muy pocas las veces que les impide continuar con el desarrollando su trabajo.

- **Respuesta #8**

**Indique cuales de estas señales presenta en esta parte del cuerpo:
espalda lumbar**

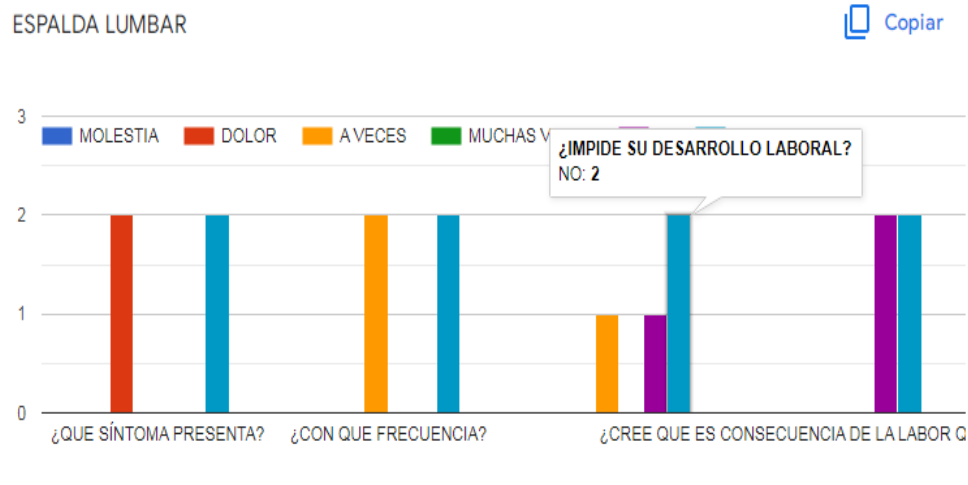


Ilustración 10. Respuesta Pregunta Ocho.

Fuente propia

Para este caso de la zona lumbar podemos observar que dos de las servidoras publicas presentan dolor en ocasiones poco continuas, una de ellas manifiesta que le impide el desarrollo de su labor y de esta misma forma las 2 personas manifiestan que es consecuencia de labor que desempeñan y las otras 2 dicen no presentar ninguna molestia.

- **Respuesta #9**

**Indique cuales de estas señales presenta en estas partes del cuerpo:
codos**

CODOS

 Copiar

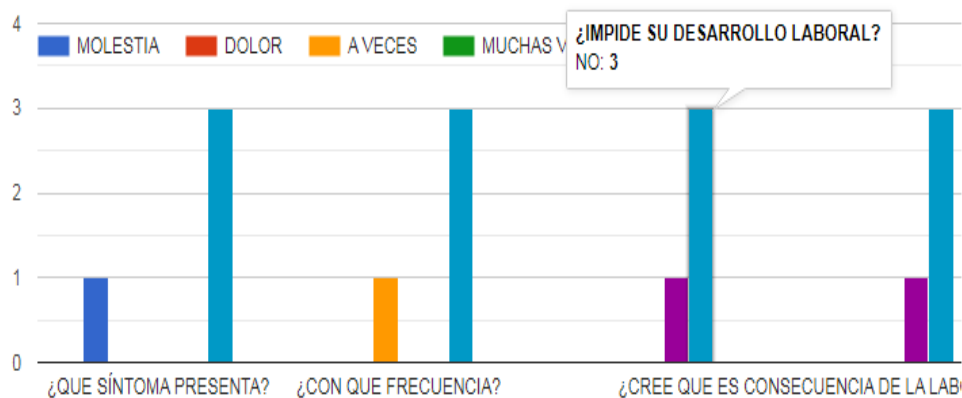


Ilustración 11. Respuesta Pregunta Nueve.

Fuente propia

Una de las funcionarias publicas manifiesta presentar molestia en los codos de forma ocasional la cual en muchas ocasiones le impide su desarrollo laboral y cree es consecuencia de la labor que desempeña y las otras 3 manifiestan no presentar ningún síntoma.

- **Respuesta #10**

**Indique cuales de estas señales presenta en estas partes del cuerpo:
manos y/o muñecas**

MANOS Y/O MUÑECAS

 Copiar

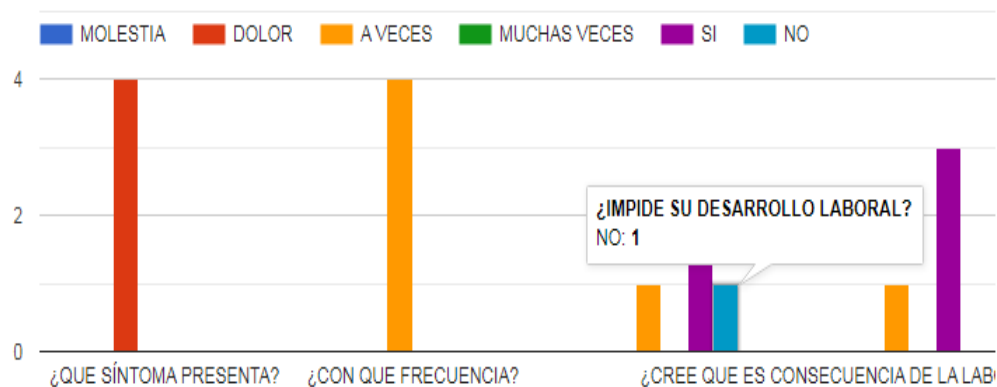


Ilustración 12. Respuesta Pregunta Díez.

Fuente Propia.

Las 4 funcionarias publicas manifiestan presentar dolor en la zona de las manos y/o muñecas en ocasiones no muy seguidas y así mismo 3 de ellas consideran que en ocasiones les impide el desarrollo laboral y que es consecuencia la labor que desempeñan.

- **Respuesta #11**

**Indique cuales de estas señales presenta en estas partes del cuerpo:
piernas**

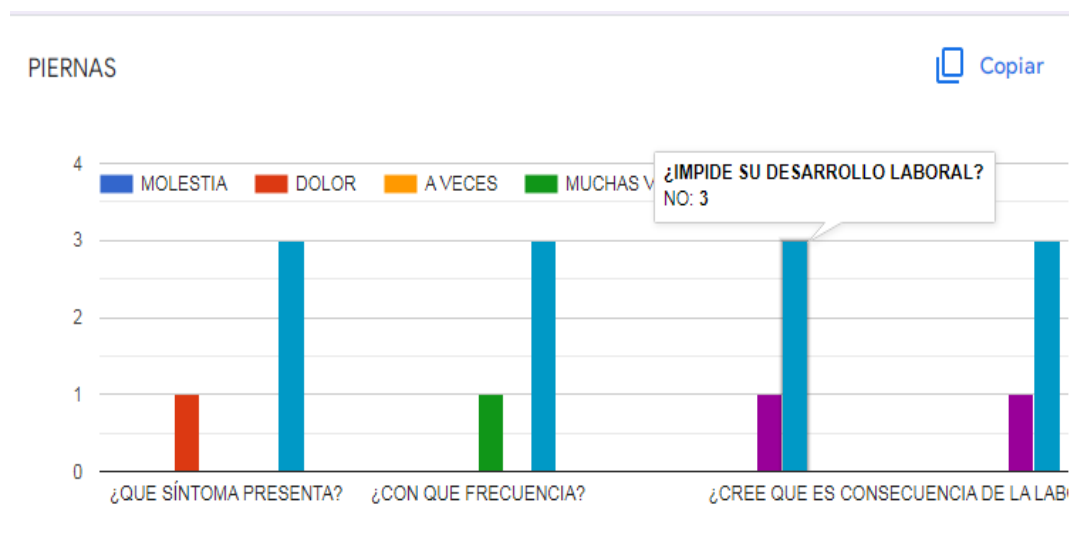


Ilustración 13. Respuesta Pregunta Once.

Fuente Propia.

se observa en la gráfica que una de las funcionarias publicas manifiesta presentar dolor en la zona de las piernas en ocasiones repetitivas que le impiden el desarrollo de su labor durante el horario de trabajo y cree que es consecuencia de la labor que desempeña las otras 3 funcionarias manifiestan no presentar ningún síntoma.

- **Respuesta #12**

**Indique cuales de estas señales presenta en estas partes del cuerpo:
rodillas**

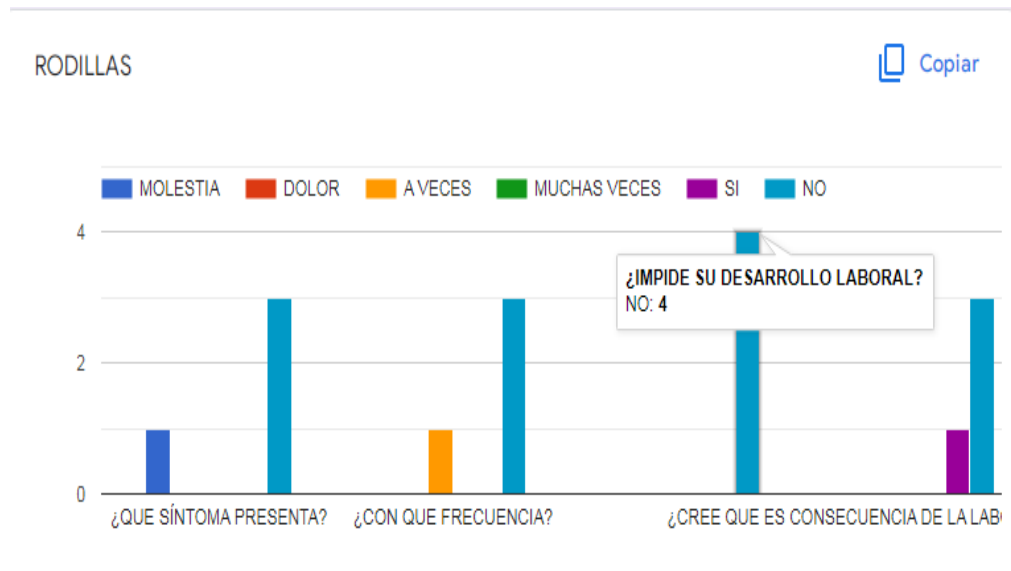


Ilustración 14. Respuesta Pregunta Doce.

Fuente Propia

Una de las funcionarias publicas manifiesta presentar molestia en la zona de las rodillas con poca frecuencia y cree que es consecuencia de la labor que desempeña las otras 3 funcionarias dicen no haber presentado ningún síntoma en esta zona.

- **Respuesta #13**

Indique cuales de estas señales presenta en estas partes del cuerpo: Pies

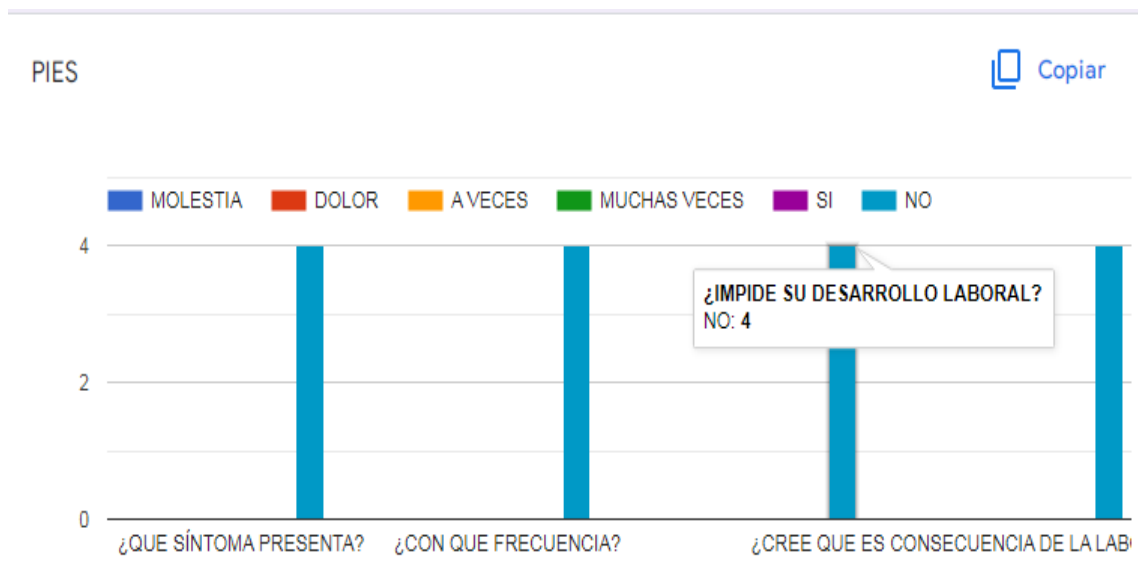


Ilustración 15. Respuesta Pregunta Trece.

Fuente Propia

Se Pudo observar que las 4 funcionarias publicas manifiestan no presentar ningún síntoma que impida el desarrollo de su labor en la zona de los pies.

Método Reba

Por medio de la implementación del método Reba se logró evidenciar los principales y más comunes factores de riesgos ergonómicos y grado de gravedad a los que se encuentran expuestas las servidoras públicas de la oficina de servicio de atención al ciudadano de la alcaldía municipal de Pamplona Norte de Santander, el método Reba se aplicó por medio del programa Ergonautas en el software online de esta forma se analizaron las posturas de las servidoras públicas durante su horario laboral donde fueron evaluadas de acuerdo a los grupos en los que se dividen el Grupo A: tronco, cuello y piernas y el Grupo B: brazo, antebrazo y muñecas.

Datos

Datos del puesto

- Identificador de puesto: PROFESIONAL JURIDICO
- Descripción: APOYO OFICINA SAC
- Empresa: ALCALDIA DE PAMPLONA
- Departamento/área: DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD
- Sección: SALUD

Datos del evaluador

- Empresa evaluadora: Ergonautas
- Nombre del evaluador: DAYANA SALENO
- Fecha de la evaluación: 10/05/2022 08:12

Datos del trabajador que ocupa el puesto

- Nombre del trabajador: DAYANA ULENA PEÑA SAUTETA
- Sexo: ☐ Hombre ☒ Mujer
- Edad: 28
- Años en el puesto: 1 año
- Tiempo que ocupa el puesto por jornada: 8 horas
- Duración de la jornada laboral: 8 horas

Observaciones

MANIFIESTA PRESENTAR VARIAS MOLESTIAS ASOCIADAS A TRASTORNOS MUSCULOESQUELETICOS QUE HAN AFECTADO EL DESARROLLO EN SU ENTORNO LABORAL

Ilustración 16. Datos.

Fuente (software ergonautas)

Tabla 10 - Profesional Jurídico De Apoyo A La Dirección Local De Salud (Grupo A)

Diana Milena Peña Bautista

Profesional Jurídico De Apoyo A La Dirección Local De Salud (Grupo A)



Ilustración 17. Profesional Jurídico.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
 “SAC” de la alcaldía de Pamplona norte de Santander

Fuente propia

Tabla 10 - Profesional Jurídico De Apoyo A La Dirección Local De Salud (Grupo A)

A)

Profesional Jurídico De Apoyo A La Dirección Local De Salud (Grupo A)



Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano

“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Ilustración 18. Profesional Jurídico. Fuente Propia.

Resultado (Software Ergonautas)



Ilustración 19. Resultado (Software Ergonautas)

Fuente (Software Ergonautas)

Se observa que en cuanto a su postura dentro del horario laboral la profesional de apoyo jurídico Diana Milena Peña Bautista se encuentra en un nivel de riesgo medio el cual indica un nivel de actuación 2 y requiere una necesaria actuación que ayude a mejorar la postura laboral de la misma.

Datos

🔑 Datos del puesto		👤 Datos del evaluador	
Identificador del puesto	PROFESIONAL	Empresa evaluadora	Ergonautas
Descripción	APOYO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Nombre del evaluador	DAYANA GALEANO
Empresa	ALCALDÍA DE PAMPLONA	Fecha de la evaluación	10/05/2022 05:54
Departamento/Área	DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD		
Sección	SALUD		

👤 Datos del trabajador que ocupa el puesto		👁 Observaciones	
Nombre del trabajador	BRYGITH ANDREA LEÓN ORTIZ	MANIFIESTA PRESENTAR DOLOR DE FORMA FRECUENTE EN LAS MUÑECAS Y MANOS POR CONSECUENCIA DE LABOR QUE DESEMPEÑA	
Sexo	☐ Hombre ☒ Mujer		
Edad	24		
Antigüedad en el puesto	1 año		
Tiempo que ocupa el puesto por jornada	8 horas		
Duración de su jornada laboral	8 horas		

Ilustración 20. Datos

Fuente (Software Ergonautas)

Tabla 11 - Apoyo Profesional De Participación Social Dirección Local De Salud (Grupo A)

Brygith Andrea León Ortiz

Apoyo Profesional De Participación Social Dirección Local De Salud (Grupo A)



Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
 “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

*Ilustración 21. Apoyo Profesional de Participación Social.
Fuente propia.*

*Tabla 12 - Apoyo Profesional De Protección Social A La Dirección Local De Salud
(Grupo B)*

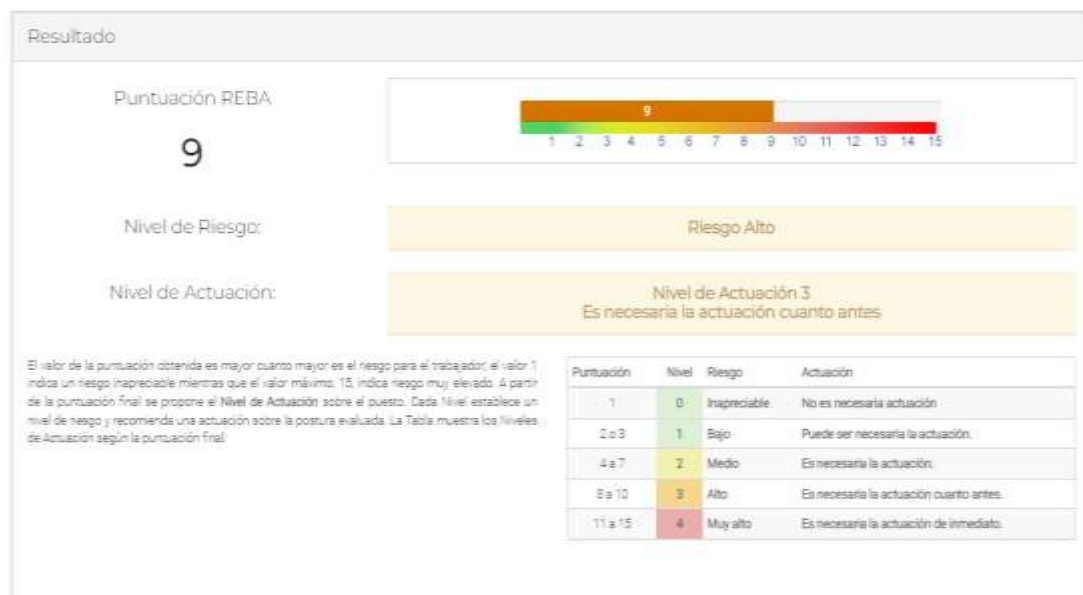
Apoyo Profesional De Protección Social A La Dirección Local De Salud (Grupo B)



Ilustración 22. Apoyo Profesional de Participación Social.

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander*

Fuente Propia.

Resultado (Software Ergonautas)*Ilustración 23. Resultado (Software Ergonautas)*

Fuente (Software Ergonautas)

Se observó que en cuanto a la postura de trabajo durante el horario laboral de la profesional de apoyo a prosperidad social Brygith Andrea León Ortiz se encuentra en un nivel de riesgo alto el cual indica un nivel de actuación 3 y requiere una necesaria actuación cuanto antes, para que le ayude mejorar la postura laboral de la misma y mitigar los trastornos musculo esqueléticos.

Datos

Datos del puesto	Datos del evaluador
Identificador del puesto: TÉCNICO	Empresa evaluadora: Ergonautas
Descripción: APOYO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Nombre del evaluador: DAYANA GALEANO
Empresa: ALCALDÍA DE PAMPLONA	Fecha de la evaluación: 10/05/2022 07:16
Departamento/Área: DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD	
Sección: SALUD	

Datos del trabajador que ocupa el puesto	Observaciones
Nombre del trabajador: ROSALBA RUIZ	MANIFIESTA PRESENTAR DOLORS CONSTANTES EN LA ZONA LUMBAR Y DEL CUELLO SIN REVISIÓN MÉDICA PERO ASEGURA SER CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA.
Sexo: ☐ Hombre ☒ Mujer	
Edad: 30	
Antigüedad en el puesto: 2 años	
Tiempo que ocupa el puesto por jornada: 8 horas	
Duración de su jornada laboral: 8 horas	

Ilustración 24. Datos.

Fuente (Software Ergonautas)

Tabla 13 - Apoyo Técnico De Participación Social De La Dirección Local De Salud (Grupo A)

Rosalba Ruiz

Apoyo Técnico De Participación Social De La Dirección Local De Salud (Grupo A)

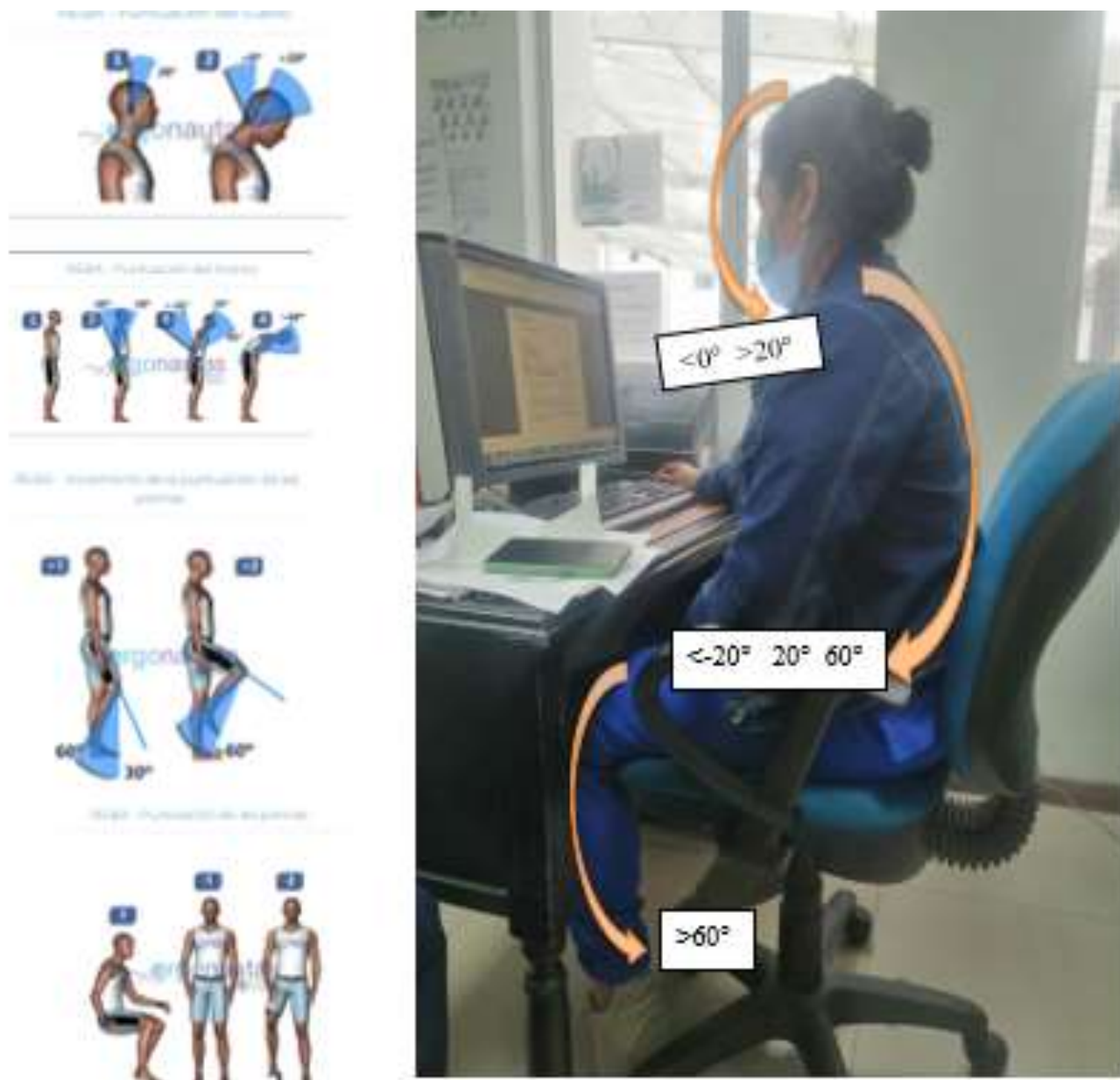


Ilustración 25. Apoyo Técnico de Participación Social. Fuente Propia

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
 “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Tabla 14- Apoyo Técnico De Participación Social De La Dirección Local De Salud (Grupo B)

Apoyo Técnico De Participación Social De La Dirección Local De Salud (Grupo B)



Ilustración 26. Apoyo Técnico de Participación Social. Fuente Propia.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Resultado (software ergonautas)

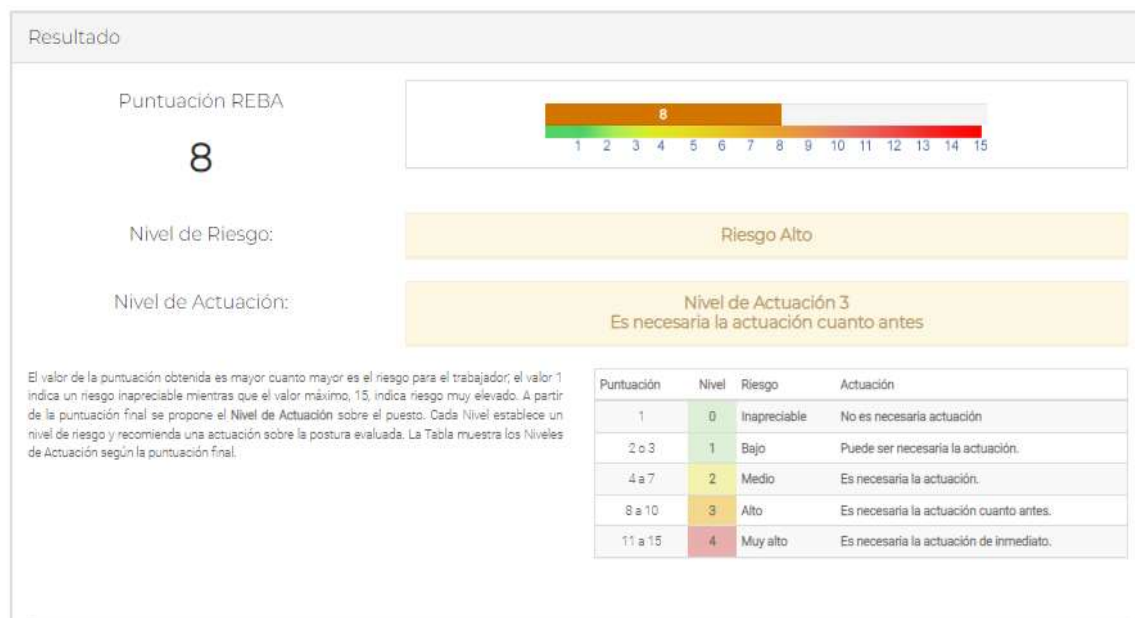


Ilustración 27. Resultado (software ergonautas)

Fuente (Software Ergonautas).

Observando la gráfica postural obtenida por el análisis en el software ergonautas a la postura de trabajo durante el horario laboral del apoyo técnico de participación social Rosalba Ruiz se encuentra en un nivel de riesgo alto el cual indica un nivel de actuación 3 y requiere una necesaria actuación cuanto antes para que le ayude mejorar la postura laboral de la misma y mitigar los trastornos musculo esqueléticos.

Datos.

🔧 Datos del puesto		👤 Datos del evaluador	
Identificador del puesto	PROFESIONAL	Empresa evaluadora	Ergonautas
Descripción	APOYO FINANCIERO	Nombre del evaluador	DAYANA GALEANO
Empresa	ALCALDÍA DE PAMPLONA	Fecha de la evaluación	11/05/2022 07:16 
Departamento/Área	DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD		
Sección	SALUD		

👤 Datos del trabajador que ocupa el puesto		👁 Observaciones	
Nombre del trabajador	BELIDY WILCHES	MANIFIESTA PRESENTAR DOLORES CONSTANTES EN LA ZONA DE LAS MANOS Y/O MUÑECAS LAS PIERNAS Y RODILLAS SIN REVISIÓN MEDICA PERO ASEGURA SER CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA.	
Sexo	☐ Hombre ☒ Mujer		
Edad	42 ▼		
Antigüedad en el puesto	3 años ▼		
Tiempo que ocupa el puesto por jornada	8 horas ▼		
Duración de su jornada laboral	8 horas ▼		

Ilustración 28. Datos

Fuente (Software Ergonautas)

Tabla 15 - Apoyo Financiero De La Dirección Local De Salud (Grupo A)

Bleidy Wilches

Apoyo Financiero De La Dirección Local De Salud (Grupo A)

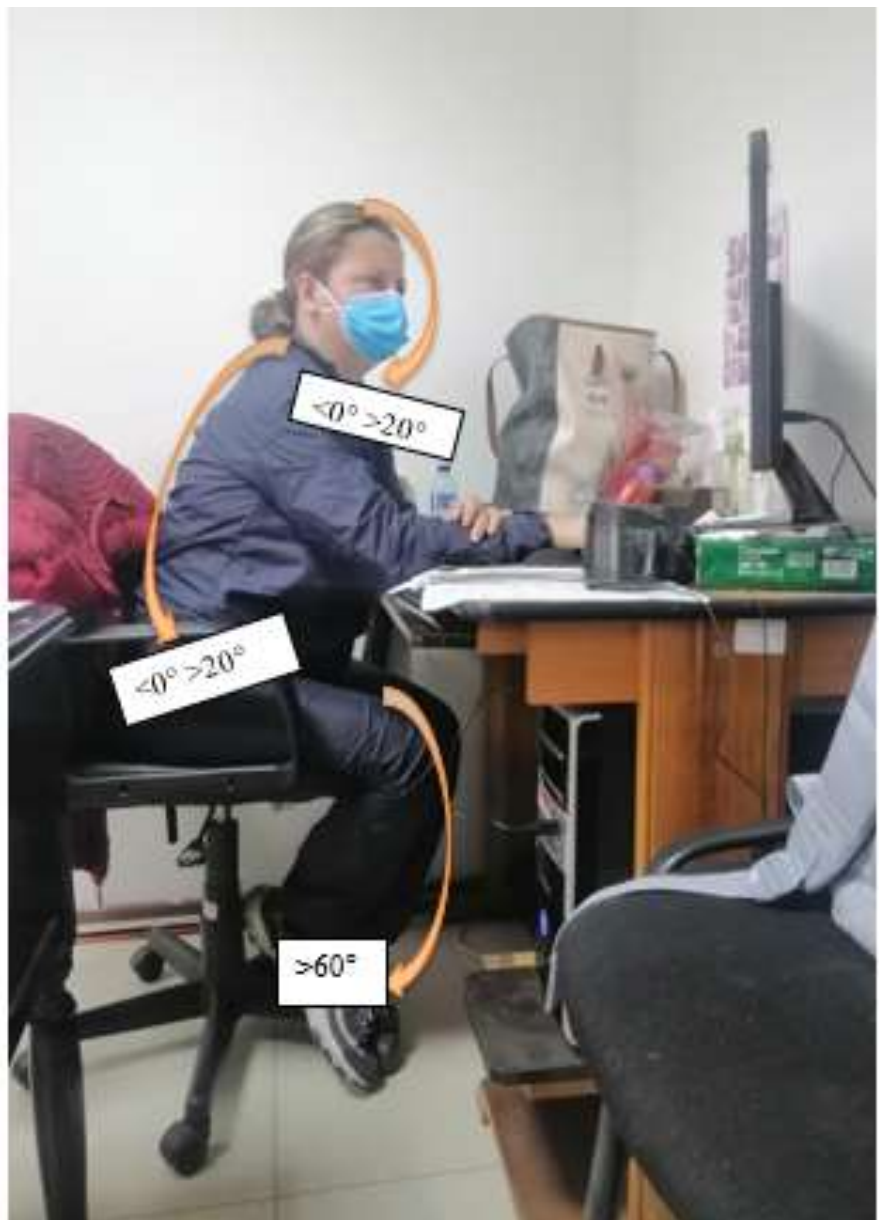


Ilustración 29. Apoyo Financiero.

Fuente Propia.

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
 “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Tabla 16 - Apoyo Financiero De La Dirección Local De Salud (Grupo B)

Apoyo Financiero De La Dirección Local De Salud (Grupo B)

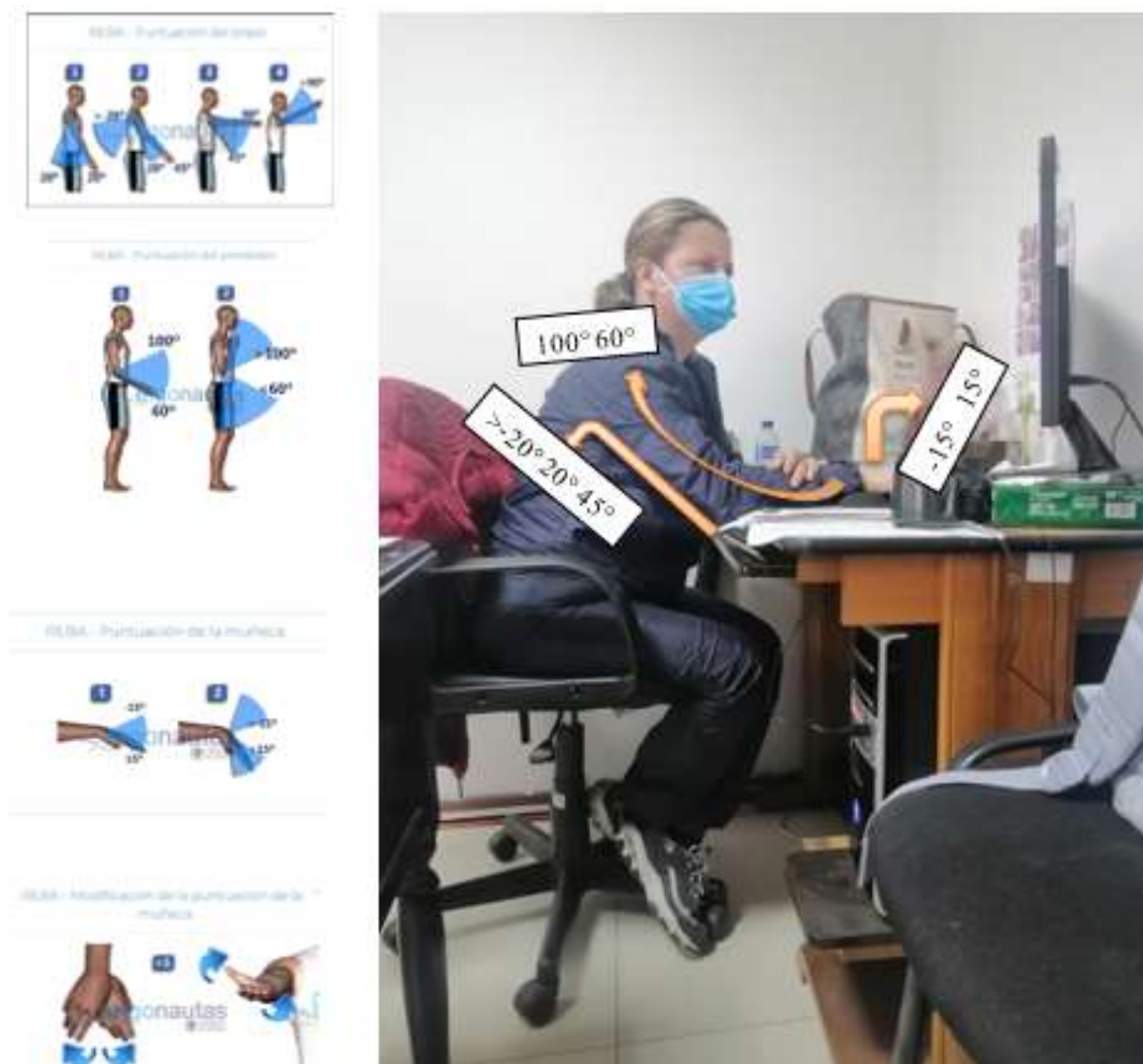


Ilustración 30. Apoyo Financiero.

Fuente Propia

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
 “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

Resultado (Software Ergonautas)

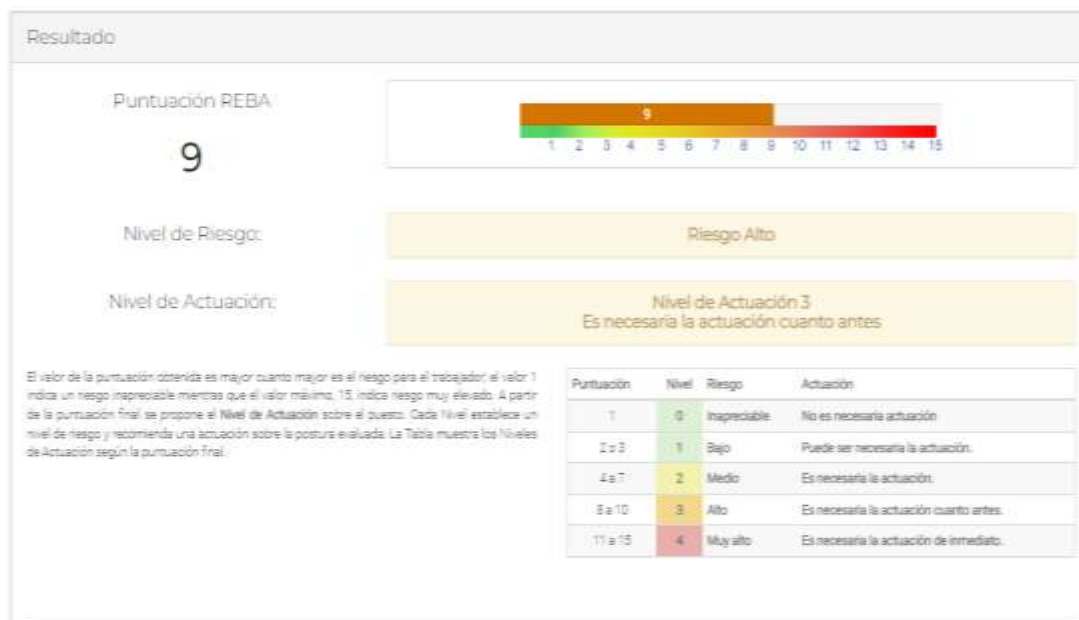


Ilustración 31. Resultado (Software Ergonautas).

Fuente (Software Ergonautas)

Se evidencia que en el análisis obtenido por el software ergonautas a la de la postura laboral del apoyo financiero Bleidy Wilches dentro del horario laboral se encuentra en un nivel de riesgo alto el cual indica un nivel de actuación 3 y requiere una necesaria actuación cuanto antes, para que le ayude mejorar la postura laboral de la misma y mitigar los trastornos musculo esqueléticos.

Fase III – Estrategias De Mejora (Matriz DOFA)

Tabla 17 – Matriz DOFA

DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Ninguna servidora pública de la oficina SAC ha sufrido trastornos o lesiones musculoesqueléticos que les impidan el desarrollo de su actividad laboral	La oficina de servicios de atención al ciudadano cuenta con cuatro servidores públicos para la atención a la comunidad pamplonés de las cuales solo 2 realizan sus 8 horas de trabajo en oficina de forma sedentaria recibiendo la mayor parte de la carga laboral. Manifiestan no tener pausas activas que ayudan a mitigar los riesgos ergonómicos durante la jornada laboral. No se realizan de forma correcta ni consecuente las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo

		las servidoras publicas presentan molestias en diferentes partes del cuerpo y las aquejan a la labor que desempeñan.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo. Reforzar el desarrollo de estrategias que permita al funcionario tener altos estándares para el servicio de atención al ciudadano con el aprovechamiento de la tecnología (difusión de correos electrónicos de información al ciudadano)	Realizar capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo de forma adecuada y más seguidas, contemplando todos los temas para evitar los trastornos o lesiones musculoesqueléticas. Realizar pausas activas para la administración en general que ayuden a reducir el estrés laboral y a evitar futuros trastornos o lesiones que afecten el desarrollo de las actividades laborales.	Replantear la distribución de las actividades para la atención al ciudadano pamplonés para las cuatro servidoras publicas afines de evitar una sobra carga laboral y lograr una atención adecuada a la población. Brindar espacios de capacitación digital al funcionario y ciudadano a fines de que les sea más factible las consultas de sus quejas, recursos, reclamos y tutelas.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Reclamos de la ciudadanía pamplonés por medios digitales y presenciales por las fallas en el servicio de atención. Por la sobre carga laboral las funcionarias presenten trastornos o lesiones muculoesqueleticas que les impidan cumplir con el desempeño de su labor. Limitaciones por falta de personal adecuado para el servicio de atención y radicación de tutelas por no atención inmediata de las eps.	Presto que las funcionarias publicas manifiestan no haber presentado trastornos ni lesiones musculo esqueléticas que lleguen a impedir el desarrollo de sus actividades laborales, es importante resaltar que si han estado presente algunas molestias en distintas partes del cuerpo por lo tanto es de suma importancia contar con la implementación adecuada, pausas activas y capacitaciones que concienticen a la mismas y eviten los riesgos ergonómicos y perjudiciales para la salud que estos daños pueden contraer. Realizar acompañamiento especializado	Implementar dentro de las actividades mensuales de la misma capacitaciones y pausas activas que mantengan el desempeño laboral en óptimas condiciones. Realizar acompañamiento a las funcionarias públicas de la oficina de servicio de atención al ciudadano con el fin de observar sus cargas laborales y ser redistribuidas en las 4 asistentes de la misma y evitar la sobre carga laboral.

	en riesgos ergonómicos a las funcionarias públicas de la oficina de servicio de atención al ciudadano pamplonés con el fin de evitar que se sigan presentando molestias musculares que afecten el desempeño laboral. Rediseñar los horarios de atención a la comunidad con el fin de evitar la sobre carga laboral y que se exceda la jornada diaria de atención y seguir mitigando la presencia trastornos o lesiones musculo esqueléticas. Realizar pausas didácticas relacionadas con ejercicios de estiramiento corporal durante la jornada laboral que concienticen a las funcionarias públicas de la	
--	---	--

	oficina del SAC de la importancia que tiene prevenir los trastornos o lesiones musculo esqueléticas por la salud.	
--	--	--

Fuente Propia

Resultados Matriz DOFA

De acuerdo a la matriz DOFA se concluye que por el momento en la oficina de atención de servicio al ciudadano no se han presentado ningún reporte por parte de las funcionarias públicas que hayan sufrido trastornos o lesiones musculo esqueléticas que afecten el desempeño laboral, por otra parte, si se evidencio que están presentando algunas molestias musculares en diferentes partes del cuerpo como consecuencia de malas posturas en su puesto de trabajo y a la sobre carga laboral puesto que no están repartidas las responsabilidades por parte iguales dentro de la misma para lo cual la investigación realizada en estos puesto de trabajo por medio de la observación, encuesta y el software ergonautas dan a conocer el alto grado de riesgo a las que se encuentran sujetas las funcionarias públicas es por esta razón que la investigación arrojo que se debe actuar de forma inmediata con el fin de mitigar los posibles daños a la salud.

En la matriz DOFA se plantearon posibles estrategias que pueden ser implementadas con el fin de mejorar las falencias o fallas que se encuentra presentado la oficina de servicio de atención al ciudadano puesto que las funcionarias manifiestan presentar molestias y algunas ocasiones dolores musculares que a futuro si no son tratados pueden perjudicar la salud de las mismas, por ende se planteó realizar capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo de forma adecuada ya que las mismas aquejan que estas capacitaciones las realizan de manera muy relevante sin profundizar en el temas importantes, buscar la forma de que se realicen pausas activas mensuales a fines de evitar el estrés laboral por exceso de trabajo y como estrategia final y no menos importante realizar una distribución equitativa de las actividades asignadas a las cuatro funcionarias con el fin de mitigar que se siga presentando la sobre carga laboral, estas estrategias deben ser implementadas de forma inmediata ya que el porcentaje de riesgo arrojado por el método REBA indica que se encuentran en un nivel alto según sus posturas de contraer trastornos musculo esqueléticos ya que la administración municipal cuenta con la capacidad y el personal necesario para mejorar la vida laboral de las funcionarias de la administración en general por esto es importante resaltar que estos resultados serán puestos a disposición de la jefe de la dirección local de salud con ente superior y responsable de esta oficina.

Recomendaciones Para La Mejora

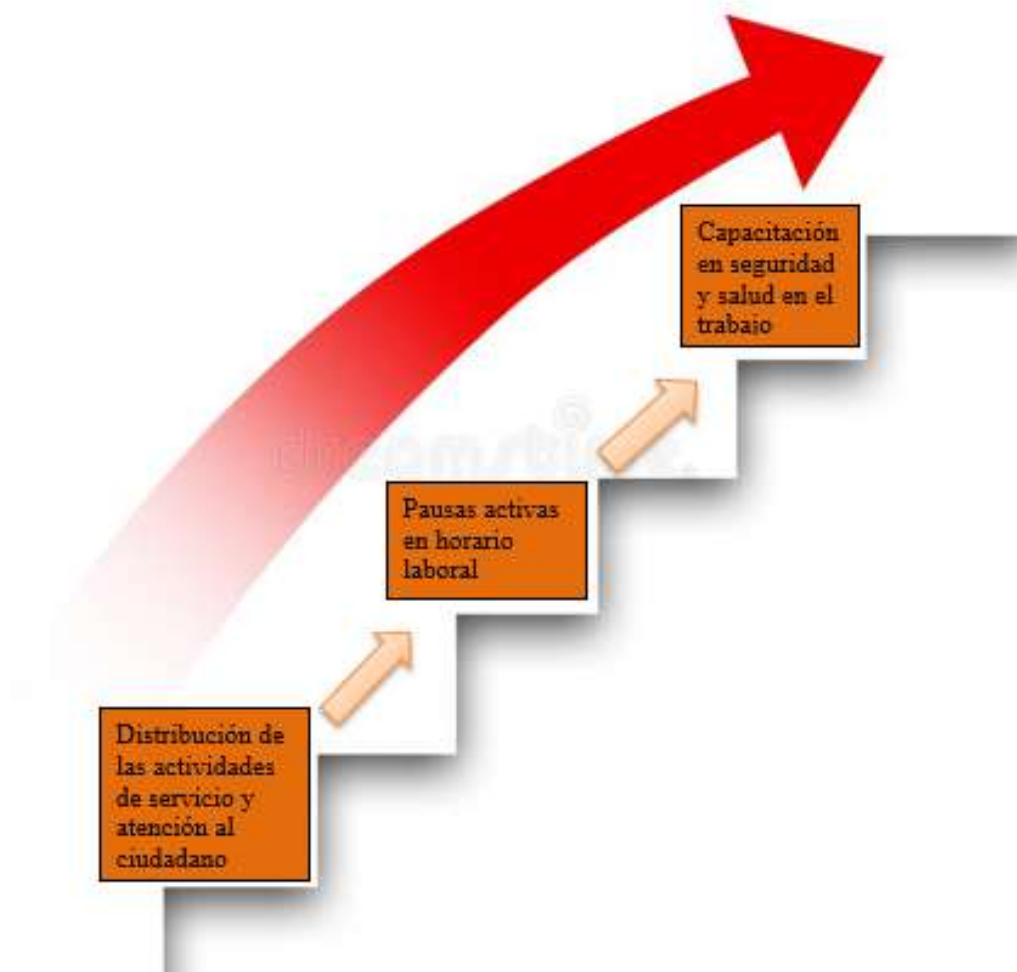


Figura 1. Recomendaciones de Mejora.

Fuente Propia.

Distribuir las actividades de atención al ciudadano pamplonés en la oficina del SAC dentro de las 4 servidoras públicas de forma equitativa con el fin de evitar la sobre carga laboral y que la atención a los mismo se realice más raída sin irrumpir con los diferentes

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de pamplona norte de Santander

procesos que llevan las distintas situaciones ya que todas se encuentran en la capacidad plena de apoyar y dar un servicio adecuado por parte de la dirección local de salud para fines de realizar un adecuado asesoramiento y acompañamiento al ciudadano solicitante.

Con el fin de evitar el estrés laboral y mitigar los trastornos o lesiones musculoesqueléticas en las funcionarias quienes manifiestan presentar una serie de molestias musculares a causa de la labor y postura que desempeñan de la de la oficina de servicio de atención al ciudadano a causa de que estas atienden grandes cantidades de personas diarias que en ocasiones sobre pasa el horario laboral estipulado, se puede usar como estrategia laboral y en trabajo grupal que administración municipal manejen una serie de pausas activas al menos una vez por semana especialmente para evitar los riesgos ergonómicos y las posibles lesiones a las que se encuentran expuestas las funcionarias públicas en estrategia se podrían realizar una vinculación activa por parte de la secretaria de deportes de la administración actual para realizar estas pausas activas con duración entre 20 y 40 minutos las cuales permitan a los funcionarios reducir la sobre carga de los músculos, disminuir el estrés de trabajo y mejorar la movilidad y las posturas inadecuadas dentro de la jornada laboral.

Realizar periódicamente capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo enfatizado en todos los factores de riesgos ergonómicos a los que se encuentran expuestos los funcionarios que desempeñen trabajo de oficina para fines de mitigar posibles trastornos o lesiones musculoesqueléticas provocadas por malas posturas y poca información es importante resaltar que estas capacitaciones deben ser brindadas por los entes pertinentes en esta área que toda empresa pública o privada debe contar con un profesional en esta área

para la supervisión y acompañamiento de los funcionarios ante cualquier riesgo al que se encuentren expuesto por esto dentro de estas estrategia esta buscar el apoyo por parte de esta entidad que brinde capacitaciones de forma oportuna y continua en todo lo relacionado con la seguridad y salud en el trabajo y así brindar unas bases estables a los funcionarios con el fin de evitar que ocurran accidentes laborales o lesiones musculares.

Conclusiones

Para todas las empresas o entidades públicas o privadas es de suma importancia implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el fin de dar un mínimo cumplimiento a estas normas establecidas por el sistema general de riesgos laborales para la protección del personal trabajador por lo tanto hacer uso de este sistema vigente es beneficioso para los funcionarios puesto que trae consigo un ambiente laboral cálido, estable y alejada de daños en la salud disminuyendo de forma relevante el ausentismo por las enfermedades laborales, accidentabilidad y mortalidad que puedan presentarse durante el desarrollo de actividades laborales, resaltando que la implementación de estas trae a las empresas o entidades un mejor rendimiento laboral y una máxima productividad.

Los formatos de observación que se realizaron a los cuatro puestos pertenecientes de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la ciudad de Pamplona dejaron en evidencia que estos carecen de herramientas tecnológicas y ergonómicas para el adecuado desempeño laboral, por la labor que estas funcionarias desempeñan realizan diversos y seguidos movimientos repetitivos durante periodos cortos y jornadas extensas de sobre carga laboral.

Gracias a la encuesta realizada sobre los riesgos ergonómicos y trastornos musculoesqueléticos se pudo deducir que hasta el momento ninguna de las funcionarias ha sufrido trastornos o lesiones musculoesqueléticas, pero que debido a las posturas que adoptan durante las 8 horas o más de servicio a la comunidad han manifestado presentar molestias y

dolores en diferentes partes del cuerpo, muchos de estos síntomas son a causa de su posición sedentaria y cotidiana.

Tal y como se logró comprobar por medio de la aplicación del método Reba las cuatro funcionarias pertenecientes a esta oficina se encuentran en un riesgo eminente a contraer un lesión o enfermedad musculo – esquelética de gravedad, pues el software arrojó un nivel de peligro alto que requiere actuación inmediata, puesto que las mismas se encuentran con un alto grado de responsabilidades laborales que les están ocasionando estrés laboral, posturas incómodas y repetitivas en un lapso de tiempo muy corto las cuales están desarrollando molestias musculares que a futuro pueden afectar su salud y desempeño laboral.

Tras el análisis ergonómico realizado se pudo ilustrar de forma adecuada cada una de las falencias ergonómicas que presenta la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de alcaldía de Pamplona Norte de Santander y de esta forma ayudar a mitigar los posibles daños de salud de las funcionarias durante el desarrollo de sus actividades laborales en la oficina.

La dirección local de salud de la alcaldía municipal de Pamplona Norte de Santander debe empezar por implementar un plan estratégico de mejora para la oficina de servicio de atención al ciudadano que equilibre la carga laboral entre las cuatro funcionarias con el fin de evitar la sobre carga y de esta forma buscar el apoyo pertinente que le permita a las mismas tener pausas activas al menos una vez por semana y así mitigar los posibles trastornos o lesiones musculo esqueléticas que pueden presentarse, puesto que el riesgo arrojado es alto y de actuación inmediata, dentro de las estrategias de mejora esta

Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano “SAC” de la alcaldía de Pamplona Norte de Santander

implementar herramientas prácticas que brinden a las funcionarias una estabilidad laboral alejada de los posibles trastornos musculares que afecten su desempeño laboral pero sobre todo estrategias ergonómicas que ayuden al cuidado de la salud de las funcionarias sin dejar atrás lo importante que es buscar capacitar a todo el personal administrativo sin excepción para fines de evitar daños en la salud a futuro ocasionados por lesiones musculares entre otras enfermedades que se desarrollan por malas posturas dentro de un horario laboral.

Bibliografía

Alfonso Vargas, O. DE. (n.d.). ESTUDIO DE FACTORES DE RIESGO

Álvarez, E. (2000). Guía para la evaluación de riesgos para la prevención de trastornos musculoesqueléticos. Barcelona.

Arenas-Ortiz L, Cantú - Gómez O. Factores de riesgo de trastornos músculo esqueléticos crónicos laborales. Medicina Interna de México. 2013 julio - agosto

Acosta GG. La ergonomía desde la visión sistémica Bogotá: Universidad Nacional de Colombia - Unibiblos; 2002.

BOGOTÁ Silvia Daniela Alfonso Vargas CÓD, O. DE, & BOGOTÁ Silvia Daniela

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2 MONOGRAFIA%20FINAL%20 %20LAURA%20JULIETH%20PATARROYO%20CAICEDO%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2_MONOGRAFIA%20FINAL%20%20LAURA%20JULIETH%20PATARROYO%20CAICEDO%20(3).pdf)

C. I. Vanegas, Proyecto de Grado Definición de Prácticas para la Evaluación de Riesgos Ergonómicos.

Castillo, Juan A. Ergonomía. Fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas.

Ceballos, M. V. (14 de julio de 2014). el empleo. Obtenido de Malas posturas perjudican el desempeño laboral:
<http://www.elempleo.com/co/noticias/consejosprofesionales/malas-posturas-perjudican-el-desempeno-laboral-4522>

CORDOVA, C. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Según la OIT: Aplicación de los Principios en el Perú. Tesis (Título de Abogado). Piura: Universidad de Piura, 2014.

Diego-Mas, José Antonio. Evaluación del riesgo por movimientos repetitivos mediante el Check

Diego-Mas, Jose Antonio. Selección de métodos de evaluación ergonómica. Ergonautas, Universidad Politécnica de Valencia, 2015

Estrada, J. (2015). Ergonomía Básica. Bogotá: Ediciones de la U.

Edén. (28 de marzo de 2015). Obtenido de CONOCE LOS PRINCIPALES RIESGOS ERGONÓMICOS EN EL TRABAJO DE OFICINA: <https://www.aguaeden.es/blog/conoce-los-principales-riesgos-ergonomicos-enel-trabajo-de-oficina>

Estrada, J. (2015). Ergonomía Básica. Bogotá: Ediciones de la U.

Ergonomía en el uso de las Computadoras. (s.f.). Obtenido de http://ergonomiaenelusodecomputadoras.blogspot.com/2009/05/patologiasquienes-trabajan-con_13.html?m=1

GARCIA ACOSTA, Gabriel. La ergonomía desde la visión sistémica. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia – Unibiblos, 2002. 222 p.

Guía De Seguridad Y Ergonomía. www.hp.com/ergo. septiembre.2002

Historia de la Ergonomía, [En línea]. Available: <http://historiade.jimdo.com/areas-delsaber/historia-de-la-ergonomia/>.10 noviembre 2016].

Hernández, I. V. (12 de noviembre de 2009). LAS 7 ENFERMEDADES LABORALES MÁS COMUNES. Obtenido de <https://expansion.mx/micarrera/2009/11/11/las-enfermedades-laborales-mas-comunes>

HERNÁNDEZ A, ÁLVARES E; Gestión Práctica de Riesgos Laborales, pág 14, febrero 2008

Martínez, J. A. (2010). Ergonomía Fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas.

Melo, J. L. (6 de julio de 2002). Ergonomía. Obtenido de Historia de la Ergonomía: <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IdEntrega=5>

Método REBA - Rapid Entire Body Assessment. (n.d.). Retrieved May 11, 2021, from <https://www.ergonautas.upv.es/metodos/reba/reba-ayuda.php>

Métodos de evaluación de riesgos laborales. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 2004. 191 p.

MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en la Evaluación. 1st ed. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia; 2011.

MINISTERIO DEL TRABAJO. <http://www.mintrabajo.gov.co/agosto-2014/3701-vuelco-en-lasalud-ocupacional.html>. [Online].; 2014 [cited 2015 septiembre 15].

Ministerio de la Protección Social. Guía de Atención Integral Basada en la Evidencia para Desórdenes Musculo-esqueléticos (DME) relacionados con Movimientos Repetitivos de Miembros Superiores (Síndrome de Túnel Carpiano, Epicondilitis y Enfermedad de Quervain (GATI- DME). Bogotá, diciembre de 2006

I. C. D. N. T. Y. CERTIFICACIÓN., Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. GTC – 45., Bogotá D.C.

IDARRAGA LINA MARIA GOMEZ. Higiene postural dirigido a trabajadores de oficina. Bogotá. 2000

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Manuales directrices de gestión del riesgo. Bogotá: ICONTEC, 2007. 113 p. (NTC 5254:2006).

IRANZO, M. Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones. Tesis (Grado Académico de Master) Madrid: Universidad Pontificia de Comillas ICADE-ICAI, 2017.

PADILLA, R. Implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de giro metalmecánica. Universitaria, 2013.

Apéndice o Anexos

Anexo A

En este anexo se mostrará la encuesta realizada a las funcionarias de la oficina de servicio de atención al ciudadano de la alcaldía de Pamplona norte de Santander de los factores ergonómicos y enfermedades laborales en la cual se observó e identifico de forma más clara los dolores y molestias presentes en las cuatro funcionarias, este cuestionario será solo manejado por la parte investigativa por si se encuentran respuestas que puedan afectar la labor desempeñada.

ANÁLISIS ERGONÓMICO EN LA OFICINA DEL SAC
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

Este cuestionario tiene como fin identificar los posibles riesgos ergonómicos a los que se encuentran sometidos los trabajadores de la oficina de servicio al ciudadano "SAC" de la alcaldía de Pamplona norte de Santander.

1. ¿Cómo electrónico?

2. GÉNERO DEL FUNCIONARIO

Marque solo un ítem:

MUJER
 HOMBRE

3. ¿CÓMTO DE QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA

Marque solo un ítem:

20 - 30
 30 - 40
 40 - 50

4. ¿TIEMPO QUE LLEVA LABRANDO EN LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION CIUDADANO?

Marque solo un ítem:

MEJOS DE 5 MESES
 DE 5 MESES A 1 AÑO
 1 AÑO A 2 AÑOS
 MAS DE 2 AÑOS

5. ¿CUANTAS HORAS AL DIA TRABAJA EN ESTE PUESTO?

Marque solo un ítem:

MEJOS DE 8 HORAS
 8 HORAS
 MAS DE 8 HORAS

6. ¿HA RECIBIDO ALGUNA CAPACITACION SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO?

Afirme solo un ítem:

SI
 NO

7. ¿HA SUFRIDO ALGUNA LESION O TRASTORNO MUSCULOESQUELETICO PROVOCADO EN SU LUGAR DE TRABAJO?

Marque solo un ítem:

SI
 NO

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
 "SAC" de la alcaldía de pamplona norte de Santander*

ANÁLISIS ERGONÓMICO EN LA OFICINA DEL SAC PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

9. INDIQUE CUALES DE ESTAS SEÑALES PRESENTA EN ESTA PARTE DEL CUERPO: ESPALDA LUMBAR



¿QUE SINTOMA PRESENTA?

¿CON QUE FRECUENCIA?

¿IMPIDE SU DESARROLLO LABORAL?

¿CREE QUE ES CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA?

MOLESTIA	DOLORE	A VECES	MUCHAS VECES	SI	NO

ANÁLISIS ERGONÓMICO EN LA OFICINA DEL SAC PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

10. INDIQUE CUALES DE ESTAS SEÑALES PRESENTA EN ESTA PARTE DEL CUERPO: CODO



¿QUE SINTOMA PRESENTA?

¿CON QUE FRECUENCIA?

¿IMPIDE SU DESARROLLO LABORAL?

¿CREE QUE ES CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA?

MOLESTIA	DOLORE	A VECES	MUCHAS VECES	SI	NO

ANÁLISIS ERGONÓMICO EN LA OFICINA DEL SAC PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

11. INDIQUE CUALES DE ESTAS SEÑALES PRESENTA EN ESTAS PARTES DEL CUERPO: MANOS Y MUÑECAS



¿QUE SINTOMA PRESENTA?

¿CON QUE FRECUENCIA?

¿IMPIDE SU DESARROLLO LABORAL?

¿CREE QUE ES CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA?

MOLESTIA	DOLORE	A VECES	MUCHAS VECES	SI	NO

ANÁLISIS ERGONÓMICO EN LA OFICINA DEL SAC PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

12. INDIQUE CUALES DE ESTAS SEÑALES PRESENTA EN ESTA PARTE DEL CUERPO: PIERNAS



¿QUE SINTOMA PRESENTA?

¿CON QUE FRECUENCIA?

¿IMPIDE SU DESARROLLO LABORAL?

¿CREE QUE ES CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA?

MOLESTIA	DOLORE	A VECES	MUCHAS VECES	SI	NO

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de Pamplona norte de Santander*

ANEXO B

ANÁLISIS ERGONÓMICO EN LA OFICINA DEL SAC PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

13. INDIQUE CUALES DE ESTAS SEÑALES PRESENTA EN ESTA PARTE DEL CUERPO: RODILLAS.



Indique con un X en cada una de las zonas:

	MOLESTIA	DOLORES	A VECES	MUCHAS VECES	SI	NO
¿QUE SINTOMA PRESENTA?						
¿CON QUE FRECUENCIA?						
¿IMPIDE SU DESARROLLO LABORAL?						
¿CREE QUE ES CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA?						

ANEXO B

ANÁLISIS ERGONÓMICO EN LA OFICINA DEL SAC PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

14. INDIQUE CUALES DE ESTAS SEÑALES PRESENTA EN ESTA PARTE DEL CUERPO: PIES.



Indique con un X en cada una de las zonas:

	MOLESTIA	DOLORES	A VECES	MUCHAS VECES	SI	NO
¿QUE SINTOMA PRESENTA?						
¿CON QUE FRECUENCIA?						
¿IMPIDE SU DESARROLLO LABORAL?						
¿CREE QUE ES CONSECUENCIA DE LA LABOR QUE DESEMPEÑA?						

Anexo B

En este anexo se encontrará la evidencia de la aplicación de la encuesta por medio de un registro fotográfico del día que se realizó esta encuesta y de la firma de cada una de las funcionarias al terminar la misma autorizando realizar el análisis de la información obtenida.

*Análisis ergonómico de los puestos de trabajo de la oficina de servicio de atención al ciudadano
“SAC” de la alcaldía de Pamplona norte de Santander*