

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA



Recomendaciones para la prevención y mejoramiento en el desempeño laboral y de atención del personal de trabajo social del D.I.F. Q. Roo mediante factores biomecánicas.

Informe final de Residencia Profesional que presenta la C.

Fernández Alcocer Zoraida Beatriz

Número de control:

09870183

Asesor Interno:

Ing. Miguel Ángel Cruz Arellano

Carrera:

Ingeniería Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo
Diciembre 2013



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

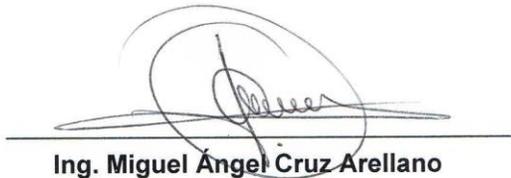
SEP

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de Ingeniería Gestión Empresarial, Zoraida Beatriz Fernández Alcocer; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno Ing., Miguel Ángel Cruz Arellano, el asesor externo el Lic. Rubí Matos Damas, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado **“Recomendaciones para la prevención y mejoramiento en el desempeño laboral y de atención del personal de trabajo social del D.I.F. Q. Roo mediante factores biomecánicas”** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno


Ing. Miguel Ángel Cruz Arellano

Asesor Externo


Lic. Rubí delvia Matos Damas

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2013.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| I.- INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| II.- JUSTIFICACIÓN..... | 8 |
| III.- OBJETIVOS..... | 9 |
| 3.1.- Objetivo General..... | 9 |
| 3.2.- Objetivos específicos..... | 10 |
| IV.- Caracterización del área..... | 10 |
| V.- Problemas a resolver, priorizándolos..... | 13 |
| VI.- Alcances y Limitaciones..... | 14 |
| VII.- Fundamento Teórico..... | 14 |
| 7.1.- Definición del Manual..... | 15 |
| 7.1.1.- Posibilidades y limitaciones de los manuales administrativos..... | 21 |
| 7.2.- Manual de organización..... | 22 |
| 7.2.1. Beneficio del Manual de Organización..... | 23 |
| 7.2.2.- Contenido del Manual de organización..... | 25 |
| 7.3.- Manual de procedimientos..... | 27 |
| 7.3.1. Clasificación de los manuales de procedimiento..... | 28 |
| 7.3.2.-Beneficio del manual de procedimiento..... | 29 |
| 7.3.3.- Contenido del Manual de procedimientos..... | 30 |
| VIII.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS..... | 34 |

| | |
|---|------------|
| 8.1.- Planeación del estudio..... | 34 |
| 8.1.1.- Definición del Objetivo del estudio..... | 34 |
| 8.1.2.- Formulación de la Investigación de procedimientos..... | 35 |
| 8.1.3.- Formulación del Plan de Trabajo..... | 37 |
| 8.2 – Investigación de la situación actual..... | 38 |
| 8.2.1.- Recopilación de datos..... | 38 |
| 8.2.1.1. Investigación Documental..... | 88 |
| 8.2.1.2.- Entrevista con empleados..... | 100 |
| 8.2.1.3.- Entrevista con los superiores o jefes inmediatos..... | 102 |
| 8.1.2.4.- Observación directa..... | 104 |
| 8.1.2.5.- Cuestionarios..... | 107 |
| 8.1.2.6.- Evidencia fotográfica..... | 118 |
| 8.3 Reglas para dibujar un Diagrama de flujo..... | 119 |
| 8.3.1.- Diagrama de flujo..... | 133 |
| IX.- RESULTADOS..... | 136 |
| X.- CONCLUSIONES..... | 140 |
| XI.- RECOMENDACIONES..... | 141 |
| XII.-BIBLIOGRAFÍA..... | 143 |

I.-INTRODUCCIÓN.

Esta guía está dirigida esencialmente a los trabajadores y trabajadoras, así como a sus representantes, en especial a los delegados de prevención, y ha sido concebida con el objetivo de hacer visible la asociación de la falta de actitud en el servicio por factores biomecánicas y las condiciones de realización del trabajo, principalmente con el personal de trabajo social en sus tareas cotidianas, para ello ha sido necesario describir la actividad desde un mínimo común de tareas, sabiendo que las variaciones que se producen dependen fundamentalmente del presupuesto ejercido, de los fenómenos naturales acontecidos y la organización del trabajo.

Analizar los factores que intervienen para la mala prestación de servicio o malestar del trabajador, aunque se intenta realizar los estudios de factores relacionados con la carga física de los movimientos y otras ciencias que trabajan en conjunto con la biomecánica, no hemos querido omitir la importancia de los factores psicosociales, entre los que se encuentran: características de la tarea, la organización del tiempo de trabajo, las características del empleo y de la empresa, por ser generadores de estrés y contribuir indirectamente a la aparición de los trastornos musculoesqueléticos, así como la falta de calidad en el servicio como parte de las actividades realizadas.

Es importante visualizar las alteraciones de salud y los problemas que se presentan entre los trabajadores, por lo que, también, es importante conocer o saber detectar estos problemas: qué es lo que se altera y como se altera, emocional, psicológica, física y anímicamente.

Es importante poder prevenir esta actitud antes de ser reflejada con el usuario, ya que estas manifestaciones son totalmente visibles y llamativas, al manifestarse como dolor, pérdida de sensibilidad y funcionalidad.

En definitiva se pretende desarrollar un instrumento que permita recoger suficiente información ordenada en el ámbito de la empresa, y determinar las medidas necesarias para el mejor desempeño de los trabajadores en la atención al público; por ello se ha optado por hacer un contenido claro y entendible; aunque ello no implica tener que prescindir del personal y el uso de las medidas innecesarias, por lo que se requerirá por parte de los trabajadores un esfuerzo adicional, fácilmente superable por cualquier persona con cierto nivel cultural que desee obtener una información confiable para la prestación de un servicio de calidad.

II.- JUSTIFICACION

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia está identificado como una de las Instancias a nivel nacional, dedicada a velar, proteger y apoyar a los grupos más frágiles y vulnerables de la población; en particular niñas, niños, mujeres, adultos mayores y personas con capacidades diferentes, a través del desarrollo comunitario, la asistencia alimentaria, programas médicos especiales, atención a personas con capacidades diferentes, ofreciendo servicios de calidad, para otorgar los mayores beneficios a las familias y las comunidades.

De ahí la importancia y funcionalidad del área de trabajo social, la cual representa el corazón del Sistema D. I. F., y es la esencia misma de la asistencia social en el mundo: esa infatigable preocupación por defender y resaltar la misión de esta noble dependencia hacia los grupos más necesitados y vulnerables, sin embargo, es debido al crecimiento de esta actividad durante los últimos tres años que se ha visto afectada en cuanto a la funcionalidad y trato de los trabajadores hacia la población atendida, especialmente en el Área de Trabajo Social, lo que se ha visto reflejado en la precariedad, bajo rendimiento y mala calidad en el Servicio, al este respecto, se han presentado una diversidad de claroscuros y contradicciones, en donde no se aportan soluciones reales a las verdaderas necesidades de la clase trabajadora, lo que, como consecuencia lógica, se ve reflejado en la atención al usuario que acude al Sistema D. I. F.

Es importante preocuparnos por mejorar la calidad de vida del trabajador, porque esto se verá reflejado en la calidad del servicio y mejor rendimiento laboral, porque si se garantiza la calidad y estabilidad del empleo, así como la reducción de la siniestralidad laboral, ello permitirá, entre otras cosas, reducir esa lacra social que por años ha crecido en el entorno socio laboral.

Con esta iniciativa se pretende lograr que en conjunto, trabajadores y dependencia, consoliden las herramientas sugeridas para garantizar esta funcionalidad y estabilidad del trabajador, de igual manera, la dependencia podrá brindar un servicio de calidad y con mejores resultados de los trabajadores hacia el usuario, con un aprovechamiento al máximo, lo que se traduce en evitar o reducir al máximo las lesiones, deserción, ausentismo laboral, estrés y decadencia en la salud en los trabajadores

III.- OBJETIVO

3.1.- Objetivo General

Identificar factores biomecánicas, ergonómicos (actualización de equipo-mobiliario, capacitación constante, programa de incentivos, creación de una ludoteca, convenios para apoyo de programas de estudios), cuya ausencia es causa de la falta de actitud de servicio del personal administrativo del Sistema DIF Q. Roo.

3.2.- Objetivos específicos

- Analizar la actitud y motivación utilizadas para la identificación y evaluación de los Factores de Riesgo Causantes de la falta de actitud de servicio del personal administrativo del área de Trabajo Social del Sistema DIF Q. Roo.
- Identificar elementos considerados como factores Biomecánicas a los que está expuesto el personal Administrativo del Sistema DIF Q. Roo.
- Identificar los factores de la demora en el servicio del Sistema DIF Q. Roo
- Causantes de la insatisfacción del usuario.

IV.- CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA.

El área de Asistencia Social a Desamparados tiene como objetivo, velar por la integridad de las familias que viven en condiciones de marginación y vulnerabilidad social con recursos económicos limitados. Esta noble área, que puede llenar de grandes satisfacciones personales por el poder de orientar o abrigar a las personas que acuden por en busca de apoyo, se conforma de seis Trabajadores Sociales, cuatro operadores de informática, una secretaria, una asistente de la dirección, un jefe de área y una directora. Todos ellos realizan una importante labor, dentro del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF, ya que sin su colaboración, interés y entusiasmo sería imposible llegar a las familias vulnerables de nuestro bello estado con los apoyos de alimentación, así como gastos funerarios, pasajes aéreos y terrestres, apoyos económicos para el

mejoramiento de vivienda, ayuda económica para estudios médicos especializados, medicamentos, hospitalización y tratamiento, el apoyo de sillas de ruedas para personas con capacidades diferentes en condiciones de vulnerabilidad, resulta de suma importancia, la asistencia para personas con capacidades diferentes, por ello que se brindan apoyos como aparatos ortopédicos, fabricación de prótesis de pierna u oculares, andaderas, bastones, muletas, así como la atención de enfermos terminales: niños, mujeres y adultos mayores, mediante la canalización a las instancias medicas correspondientes de manera gratuita.

No solamente se asiste a mujeres, niños o personas con capacidades diferentes, uno de los sectores más vulnerables son nuestros adultos mayores, ya que por la misma circunstancia de su edad, es muy difícil que sean contratados o, en muchos de los casos, que tengan familia que pueda ver por ellos; por ello, en el área de asistencia social se desarrollan programas, como: abrigando familias o abriga a un abuelo, estas actividades se han desarrollado con el apoyo de un grupo importante de colaboradores como son trabajadores sociales, secretarias, informáticos, chóferes, jefes de área y la directora del área, todo esto con el apoyo y colaboración de las distintas áreas que conforman el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF.

La participación y desarrollo de esta área resulta de suma importancia porque representa el alma del sistema DIF y, en conjunto con las demás áreas, hacen resaltar el interés por salvaguardar la integridad de nuestra sociedad más

vulnerable, brindándole una oportunidad de vida, y al mismo tiempo, brindándole dignidad.

Ante la realidad que hoy vivimos, se requiere de un mayor esfuerzo y un propósito permanente para brindar el apoyo que demanda la población en extrema pobreza.

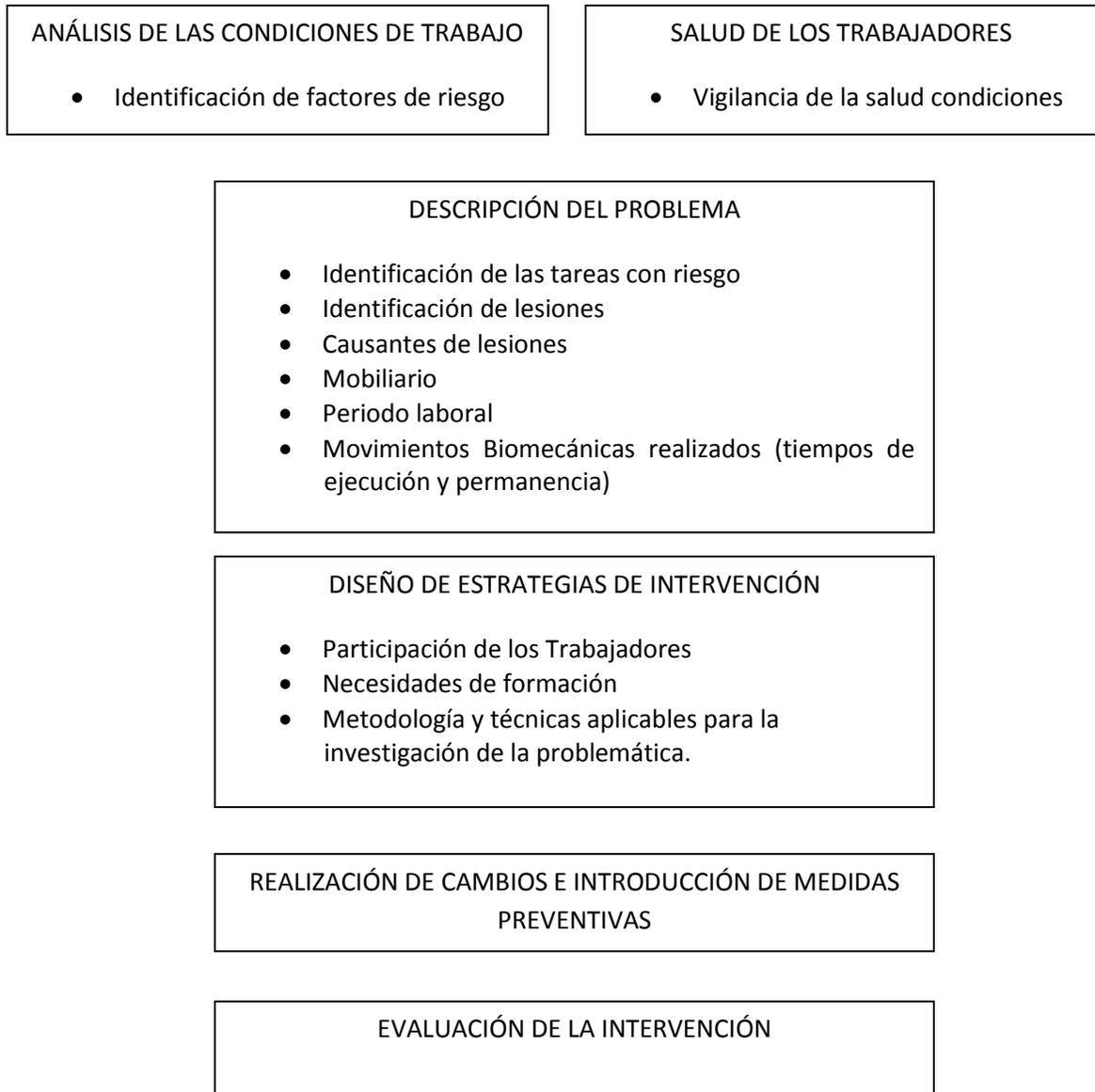
Para la asistencia social no existen edades, clases sociales, religión, raza o condición política, ya que todos son sujeto de apoyo siempre y cuando se justifique.

Para distribuir de manera justa los apoyos a la gente más desfavorecida, el sistema estatal DIF desarrolla programas de asistencia social, con los cuales se pretende mejorar la situación de desamparo que afecte el bienestar e integración de la familia, implementando programas dirigidos a la población más vulnerable del estado, en todas y cada una de las comunidades, evitando el rechazo y fomentando la participación ciudadana hasta alcanzar su propio desarrollo y una vida plena y productiva como personas y familia.

En la actualidad, la asistencia social hace referencia al conjunto de actividades gubernamentales y particulares que tienen como finalidad ayudar a los individuos o grupos necesitados social y económicamente de forma transitoria o permanente.

V.- PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS

Factores causantes de la apatía y atención del personal de trabajo social del sistema DIF.



VI.- ALCANCES Y LIMITACIONES

6.1.- Análisis Foda.

| Fortaleza | Oportunidad |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Empresa de Beneficencia Pública • Cuenta con un comité de Higiene y Seguridad Laboral • Cuenta con supervisores tripartitas capacitados • Ya ha realizado Programas de Higiene y Seguridad laboral • Tiene médicos propios • Tiene áreas de terapia física propios • Tiene personal capacitado tanto gerencial como obrero • Presenta dispositivos de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Puede solicitar ampliación presupuestal ante hacienda del Estado. • Puede comprar equipos modernos y adecuados. • Puede solicitar asesoría externa. • Puede consultar libros y enciclopedias sobre temas de ambiente, higiene y seguridad laboral. |
| Debilidad | Amenazas |
| <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de Higiene y Seguridad laboral ha tenido problemas con delegados de prevención y demás trabajadores • Tiene trabajadores con discapacidad laboral • Presenta maquinas con fallos • Presenta problemas de tipo ergonómicos • Presenta mucho trabajo manual • Presenta poca Automatización • No presenta suficiente ventilación • Presenta maquinas viejas y con pocos dispositivos de seguridad • El mobiliario de los operarios es inadecuado • Las herramientas de trabajo son poco ergonómicas • Presenta fuertes exposiciones al calor • Presenta problemas de personal masculino la mayoría es femenino. | <ul style="list-style-type: none"> • Puede tener problemas sindicales por problemas laborales • Puede tener problemas laborales por exposición a polvo, humo, tóxicos o largas jornadas de trabajo. • Puede tener problemas por falta de personal capacitado • Puede tener problemas por falta de personal por períodos constantes. • Puede tener problemas por no aplicar las normas de seguridad e higiene implementadas arriesgándose a demandas posteriores. |

En conclusión la matriz FODA elaborada en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia refleja:

1.- La poca tecnología presente en las instalaciones del sistema, la falta de personal calificado para desarrollar los trabajos, lo que obliga a los trabajadores a realizar largos periodos laborables y actividades manuales con los recursos a su alcance, lo que produce a estos daños en su salud.

2.- Además, los pocos dispositivos de seguridad y emergencia por la obsolescencia del mobiliario y la maquinaria, a la cual se le puede agregar los dispositivos que aumentan el riesgo de accidentes dentro del Sistema.

VII.- FUNDAMENTO TEÓRICO

7.1 Definición de manual.

Los manuales son exposiciones generales sobre una materia, son una de las obras de referencia más utilizadas según la norma UNE 50-113-91/2; los manuales son documentos didácticos que contienen las nociones esenciales de una ciencia, técnica o arte.

La característica principal de los manuales es que están concebidos en estructura y estilo para difundir una materia a todo aquel que quiera iniciarse en ella; son

didácticos, divulgativos, de lenguaje claro, hoy en día es una de las fuentes más utilizadas y lo debemos al afán divulgador del movimiento enciclopédico del siglo XVIII.

Los manuales se caracterizan porque:

Son de fácil manejo de hecho, su nombre deriva de esta característica. Los manuales suelen tener un solo volumen, pero es posible encontrar manuales de varios volúmenes.

Están redactados por especialistas, usan gráficos, diagramas, tablas, ilustraciones, ejercicios de autoevaluación, casos prácticos, etc. Para ayudar a la comprensión, son sintéticos: exponen claramente los conocimientos básicos de la materia.

Un manual ofrece información del tipo:

- Métodos y técnicas
- Estado actual de la cuestión
- Resultados de la investigación
- Exposición de teorías

Según la terminología de la norma UNE 50-113-91/2, cuando una obra presenta de la forma más completa y sistemática una materia, no se le conoce como manual sino como tratado. Los tratados desarrollan en toda su extensión el tema, de forma erudita, no didáctica. No son complicaciones de la literatura existente

sobre la materia, sino que además hacen una evaluación crítica de la misma. Por su complejidad, los tratados suelen ser obras de varios autores.

Los manuales se pueden clasificar según su:

- Autor un solo autor o varios, siempre serán especialistas en la materia
- Función docente, de difusión práctica como, por ejemplo, manual de primeros auxilios.
- Grado de especialización generales o específicos.

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente un instrumento de comunicación.

Si bien existen diferentes tipos de manuales que satisfacen distintos tipos de necesidades, pueden clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

En las organizaciones en que no se utilizan manuales, las comunicaciones o instrucciones se transmiten a través de comunicados internos. Si bien el propósito de transmitir información se cumple por medio de estos últimos instrumentos, no se logra el objetivo de que constituyan un cuerpo orgánico, por lo que resultará

difícil en un momento dado conocer cuál es el total de esas disposiciones registradas a través de comunicados aislados.

Partes Componentes de un Manual. Los elementos que más interesan dentro de los integrantes de un manual son aquellos que serán objeto de consulta y que se encontrarán ubicados en lo que se denomina “cuerpo Principal”: funciones, normas, instrucciones, procedimientos, lineamientos, etc. Dependiendo estos temas será el tipo de manual de que se trate.

En primer lugar comenzará el texto con una sección denominada “contenido”, donde se enunciarán las partes o secciones integrantes del manual. Esta sección será seguida de un “índice” en el que, al igual que todo texto, se indicará el número de página en que se localiza cada título y subtítulo. Es un índice numérico, cuyo ordenamiento respeta la secuencia con que se presentan los temas en el manual.

Pero también, puede existir un índice temático, en el que los temas se presentan ordenados alfabéticamente para facilitar su localización por este medio. Por lo general, el índice temático se ubica como última sección del manual. La tercera sección será la “introducción” en la que se explicará el propósito del manual y se incluirán aquellos comentarios que sirvan para proponer al lector y clarificar contenidos en los capítulos siguientes.

La cuarta sección contendrá las “instrucciones para el uso del manual”. Esto se, explicará de manera que se logra ubicar un tema en el cuerpo principal a efectos de una consulta, o bien en que forma se actualizarán las piezas del manual, dada la necesidad de revisiones y reemplazos de normas y medidas que pierden vigencia o surgen nuevas necesidades a cubrir.

La quinta sección es el “cuerpo principal”; es la parte más importante y la verdadera razón del manual.

Ventajas de la disposición y Uso de Manuales:

1.- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización, elementos éstos que, por otro lado, sería difícil reunir.

2.- La gestión administrativa y la toma de decisiones, no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento,

Si no que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.

3.- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué área debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.

4.- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.

5.- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.

6.- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.

7.-Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.

8.- Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido

9.- Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que, de otra manera, deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.

10.- Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los objetivos empresariales.

11.- Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades, según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.

12.- Permiten la determinación de estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

7.1.1. Posibilidades y limitaciones de los manuales administrativos

1.- Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.

2.- Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.

3.- No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que, evidentemente, existe pero no es reconocida en los manuales

4.- Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o de detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles

5.- Su utilidad se ve limitada o es nula, cuando la organización se compone de un número reducido de personas y, por lo tanto, la comunicación es muy fluida y el volumen de tareas reducido.

7.2.- Manual de Organización

El manual de organización describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidad. El manual de políticas contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones.

Principios Básicos

- Toda posición de supervisión debe tener asignadas funciones y responsabilidades concretas.
- Toda Asignación de responsabilidades debe ir acompañada de la correspondiente autoridad para ejercerla.
- No debe quedar incertidumbre respecto a la definición de autoridad y responsabilidad con relación a todas y cada una de las posiciones de la organización. Cada persona que ocupa un puesto en la organización debe recibir órdenes de una única fuente.
- Toda decisión que se adopte respecto a un integrante de la organización debe ser efectuada con conocimiento y consentimiento del supervisor inmediato del afectado por la decisión
- Debe existir, y aplicarse, un mecanismo que permita controlar y evaluar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los niveles jerárquicos.

Contenido y presentación de los manuales de organización, éste establece un contenido y la presentación de un manual de organización, el contenido se anuncia en carácter indicativo.

7.2.1.- Beneficio del manual de organización.

- Minimizan los errores.
- Los directivos y ejecutivos no tendrán que estar repitiendo ordenes que están oportunamente detalladas en el manual
- Sirven de guía para los nuevos empleados.
- Facilitan el control interno.
- Hacen posible la aplicación de los mejores métodos de trabajo.

Sin embargo, se debe tener cuidado especial de no llegar a un exceso de reglamentación que complique y confunda el funcionamiento de la organización, lo cual se podría traducir en una dualidad de deberes y un aumento innecesario de personal. Contenido del manual de organización. Los elementos de un manual de organización son los organigramas, las descripciones y especificaciones de puestos básicamente.

El manual de organización y funciones, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que ha adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, si no porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidad, divide el trabajo y fomenta el orden, además es una piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros.

La existencia del MOF en una organización es de vital importancia y por ello se debe de cuidar el proceso de su elaboración.

Brinda la participación y compromiso de todos en la organización especial mente de los líderes.

Brinda la oportunidad de tomar decisiones importantes en los procesos

Brinda la opción de poder crear un equipo técnico este puede ser interno o externo a organización

Brinda la oportunidad de diseñar al mismo tiempo un plan estratégico vigente, pues sin esto no se podrá realizar el Manual de organización y funciones (MOF).

7.2.2.- Contenido del Manual de organización.

Contenido: Es una especie de índice; incluirá la enunciación de cada una de las partes componentes del manual y la cantidad de páginas que corresponda a cada una.

Objetivo del manual: en esta parte se indicará los fines y alcances generales del manual de organización. Por ejemplo se determinará que el objetivo del manual es definir las funciones y responsabilidades de cada posición dentro de la organización.

Objetivos y políticas de la organización: se indicarán los fines hacia los cuales se dirigen los esfuerzos de la organización.

Jerarquía: Se definirán y establecerán los distintos niveles jerárquicos de los rangos y de los entes de la organización. Establecida Norma IRAM 34514

Autoridad: se indicarán los distintos tipos de autoridad vigentes en la organización.

Control: Se definirán y establecerán los tipos de control dentro de la organización. Establecido por la norma IRAM 34510

Misiones y Funciones: se enunciarán las funciones de cada uno de los entes de la organización y se definirán sus fines, de acuerdo a lo indicado por la norma IRAM 34.511

Atribuciones: Se definirán y establecerán las facultades delegadas a los responsables de cada ente de la organización. Estos aspectos están contemplados en las normas IRAM 34509.

Delegación: Se refiere a la enunciación de las tareas que el personal jerárquico puede asignar a sus subordinados. En razón del exceso de obligaciones a cumplir, el responsable de cada área podrá delegar funciones en los miembros que, según el organigrama, dependan de él

Reemplazo: se definirá y establecerá el régimen de reemplazos entre los responsables de los entes de la organización. La norma IRAM 34508 trata sobre definiciones y terminología en los reemplazos de autoridades.

Información: se determinará cuál es la información que debe generarse en el ente orgánico, tanto para su propio uso como para integrar el sistema general de información de la organización.

Relaciones: se indicarán los tipos de relaciones existentes entre los distintos entes internos de la organización o externos a la misma. Sobre este tema la norma IRAM 34507, define los tipos de relaciones formales entre autoridades.

Responsabilidades: Se definirán las obligaciones que emergen del ejercicio de una determinada atribución, tal como lo indica la norma IRAM 34509.

Organigramas: Se incluirá la representación gráfica de la estructura orgánica, total y parcial de la organización. De acuerdo norma IRAM 34504

Régimen de autorizaciones: este aspecto lo cubre la norma IRAM 34513, sobre el establecimiento de disposiciones generales que rigen las autorizaciones para adoptar decisiones y/o para firmar los documentos correspondientes.

Presentación la misma ofrecerá el manual, se refiere al ordenamiento que observaran sus partes componentes y a su formato.

- Contenido del manual
- Objetivos del manual
- Objetivos y políticas de la organización
- Conceptos generales
- Contenido común de los entes del mismo nivel
- Contenido específico de los entes
- Contenido común de los rangos de igual jerarquía
- Organigramas
- Régimen de autorizaciones

7.3.- Manual de procedimientos

El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

Una de las actividades de mayor trascendencia de organización y métodos, consiste en el análisis de los procedimientos administrativos vigentes o en la definición de los circuitos para nuevas empresas y/o nuevas actividades que encare una empresa constituida. Un procedimiento administrativo implica la definición de:

1.- Funciones y tareas para cada área en que se halle estructurada una organización, con especificaciones claras y precisas del tratamiento o curso de acción a seguir ante cada alternativa factible de ocurrencia, de cada variable constituida de un circuito administrativo.

2.- Formularios a utilizar, especificando emisor, oportunidad de emisión, cantidad de copias, instrucciones para el llenado de cada uno de los datos que lo integran, distribución de las copias, etc.

3.- Archivos a utilizar, en cuanto a: contenido, período de resguardo legal y operativo, clasificación de la información contenida, etc.

4.- Un esquema de control operativo y patrimonial.

7.3.1.- Clasificación de los manuales de procedimientos

El manual para especialistas contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen funciones iguales.

El manual del empleado contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, etc.

El manual de propósitos múltiples, reemplaza total o parcialmente, a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

7.3.2.- Beneficios del manual de procedimientos

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación:

Del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

Es por eso que un manual de procedimientos brinda ventajas de control como son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal
- Auxilian a la inducción al puesto
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa

- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina
- Permiten la adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporciona la descripción de cada una de sus funciones al personal
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeño de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar

7.3.3.- Contenido de un manual de procedimientos

La sección “contenido” del manual incluirá:

- a) Enunciación de la codificación
- b) Enunciación de la nominación de cada norma
- c) Cantidad de páginas de cada norma de procedimiento o parte del manual.

En “objetivos” contendrá la explicación de los propósitos de la aplicación del manual y, cuando fuese necesario, los motivos que le dieron origen.

En “responsabilidad” se indicará la unidad orgánica responsable del cumplimiento de los procedimientos en cuestión.

En “alcance de los procedimientos” contendrá la explicación de los entes sobre los cuales se aplican los procedimientos y las circunstancias en que deben ser empleados o, por la vía de excepción, cuales son los límites en que cesa la aplicabilidad de los procedimientos.

La sección “instrucciones” contendrá las concernientes a:

- a) Estructura
- b) Codificación
- c) Actualización
- d) Criterios de cumplimiento

En “estructura” se indicará cual es la disposición y los fundamentos de las partes en que está ordenado el manual.

En “codificación” se indicará el sistema y criterios de codificación utilizados.

El primer dígito: representa el sistema

El segundo dígito: representa el subsistema componente del sistema codificado con el primero.

El tercer dígito: representa el número de procesos correspondiente.

El cuarto dígito: identifica cada uno de los formularios que intervienen en el sistema.

Los aspectos que imprescindiblemente deben ser sometidos a normas son:

Tareas y decisiones

Archivos

Circuito o flujo de la información y la vía de su materialización en formularios.

En materia de Tareas y Decisiones, el manual debe incluir:

Una descripción clara y completa de cada paso a seguir ante cualquier evento.

Momento y oportunidad en que debe ser ejecutado cada paso.

Responsable de la ejecución de cada paso

Información requerida para la ejecución de cada paso.

Información que se debe generar como consecuencia del resultado de la ejecución de cada uno de los pasos.

Medios a utilizar: archivos, formularios, equipos de comunicaciones y/o procesamiento.

Decisiones a tomar previendo todos los eventuales cursos de acción de posible aplicación.

Controles a efectuar y cursos de acción a tomar según el resultado del control.

Respecto a los Archivos, los manuales deben incluir una explicación que permita conocer:

Información a contener.

Método de clasificación de la información contenida.

Método de búsqueda de la información y tratamiento posterior al mismo.

Responsable de su custodia y mantenimiento actualizado.

Detalle taxativo de quienes tiene acceso ha dicho archivo para consulta y para extracción de su contenido.

En lo concerniente al flujo de información, el manual de procedimientos debe contener:

Ejemplares de los formularios, listados, planilla y todo tipo de impresos a utilizar.

Responsables de la emisión de cada uno de ellos.

Momento en que deben ser emitidos.

Cantidad de copias, tratamiento y distribución a darle a cada una de ellas.

Instrucciones para el llenado de cada uno de los datos que integran el formulario

VIII.-PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

8.1.- Planeación del estudio

A los Trabajadores Sociales les corresponde, en general, la realización de tareas complementarias de Asistencia Social. Habitualmente se trata de la atención personalizada de los usuarios que acuden por ayuda o servicios en los que se requiera su presencia y ayuda, con los que se tiene un trato directo y permanente.

8.1.1.-Definición del objetivo.

Los riesgos generales, tanto en el área administrativa, como en trabajo social, son muy variados en función del tipo de tarea, asistencial o administrativa, del tamaño de las tareas y del tamaño de la institución. Existen por lo tanto, diferencias en relación con la exposición a los riesgos laborales de los trabajadores sociales y administrativos que trabajen en áreas de asistencia.

Pese a estas diferencias, las trabajadores (as) sociales o administrativos de asistencia social que están en contacto directo con los usuarios, en cualquier entorno asistencial, se exponen a una serie de riesgos con mayor frecuencia. Entre los más importantes: los de contagio de los pacientes que atienden y el de

sufrir lesiones músculo esqueléticas, por los largos periodos en los que tienen que permanecer, por levantar objetos pesados (despensas), mobiliario inadecuado, asistencia a los usuarios de la tercera edad (trasladarlos o levantarlos).

Por su parte, está siempre presente el riesgo del denominado síndrome de “quemado” (burn-out), como consecuencia de la frustración frente a la cotidianidad de tratar con el dolor o angustia de los usuarios.

También los sistemas de trabajo en horarios que afectan de forma importante la salud de los trabajadores y su bienestar al impedir la compatibilidad de la vida laboral y familiar.

8.1.2.- Formulación de la investigación de procedimientos.

En particular, en el ámbito de Trabajo Social les corresponde:

- Realización de Estudio Socioeconómico
- Entrega de Despensas
- Entrega de aparatos Ortopédicos
- Entrega de Láminas de Cartón
- Entrega de cobertores
- Entrega de suéteres
- Gestión ante otras dependencias
- Tarea de campo en comunidades aledañas

- Elaboración de despensas, clasificación y recepción de víveres en casos de contingencia locales o de otros estados
- Entrega de Sillas de Ruedas
- Entrega de material Quirúrgico
- Entrega de bastones para invidentes
- Tramite de servicios funerales
- Tramite de apoyos económicos para pasajes, tratamientos, medicamentos y alimentación de enfermos crónicos, terminales y familias en situación de extrema pobreza.
- Traslado, cargado de despensas y acompañamiento de adultos mayores en los casos de discapacidad hasta guiarlos a subir a su transporte por no poder valerse por ellos mismos.

Por parte del personal administrativo, tienen encomendada la tarea de captura y registro de todos los servicios otorgados en el área de Asistencia Social, apoyar al área de trabajo social, asistencia al usuario en la realización de actividades que no puedan realizar por sí mismos, debido a su incapacidad, efectuar aquellos trabajos encaminados a su atención personal y de su entorno. Entre otros los siguientes:

- Registro mediante captura de todos los apoyos brindados por trabajo social

- Elaboración de oficios, recibos, tarjetas, reportes, informes y estadísticas de todo lo otorgado.
- Apoyo en la recepción, elaboración de despensas y organización, si así se requiere, en momentos de contingencia o programas especiales desarrollados por el Sistema DIF Q. Roo.
- Asistir o acompañar en las salidas y gestiones a aquellos usuarios que no lo puedan hacer por si mismos.
- Brindar orientación a todos los usuarios
- Limpiar y ordenar su equipo o mesa de trabajo

8.1.3.- Formulación del plan de trabajo.

El objetivo principal del área de trabajo social es lograr asistir a todas las personas vulnerables, brindándoles la orientación y atención, necesaria para obtener una alternativa que les brinde a las mujeres, niños, adultos mayores, discapacitados, enfermos terminales y toda persona que requiera de la asistencia mejores oportunidades; por ello, se brinda atención personalizada con las mejores técnicas para proporcionar un servicio de calidad a las más de 200 personas atendidas por día en esta capital y a muchas de las familias de las comunidades aledañas pertenecientes a nuestro estado.

8.2 - INVESTIGACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

8.2.1.-Recopilacion de datos.

Menores abandonados, desnutridos o sujetos a maltrato.

Menores infractores, en cuanto a su readaptación y reincorporación a la sociedad, sin menoscabo de lo que establezca la legislación penal y los reglamentos aplicables.

Mujeres en estado de gestación o lactancia, maltrato, vejación, desamparo o marginalidad.

Adultos mayores en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato.

Inválidos, minusválidos e incapaces por causa de ceguera, debilidad visual, sordera, alteraciones del sistema nervioso y músculo-esquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje u otras deficiencias; Indigentes.

Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentran detenidos por causas penales y que quedan en estado de abandono.

Personas afectadas por desastre.

8.2.1.2.- Investigación documental.

Brindar los servicios de alta calidad y eficiencia que la asistencia social ofrece a la población sin recursos que no se encuentran incorporados a los sistemas de

seguridad social, aplicando los estudios requeridos para proporcionar los apoyos adecuados que satisfagan sus necesidades, favoreciendo su desarrollo e integración social.

Objetivos.

Proporcionar orientación a las personas que por su situación socioeconómica y la ubicación de su comunidad, desconozcan los servicios en materia de asistencia social que ofrece la institución para la solución de sus necesidades básicas.

Realizar las investigaciones y estudios socioeconómicos para determinar el tipo de apoyo que se le proporcione para mejorar en lo posible su carencia.

Programar brigadas de asistencia social para la detección existente en las comunidades rurales y urbanas, haciendo la planeación de las diferentes áreas por apoyar, la cantidad y fecha de la entrega de la ayuda a la población captada.

Ubicar en los centros correspondientes a los ancianos y niños en desamparo, sujetos a maltrato o con discapacidades y limitaciones funcionales que acudan a la institución, así mismo, aquellos que se detecten en las comunidades para solucionar sus carencias y brindarle una situación favorable.

Canalizar a las instancias correspondientes los casos de personas que no cubran los requisitos que marca la institución para brindar los apoyos, o, ya sea, que la institución no cuente con los medios para proporcionarlos, acordando con instituciones públicas y privadas la aceptación de las personas que se les envíen.

A través de la asistencia social a desamparados se proporcionan los apoyos de mayor demanda de la población quintanarroense y de otros estados aledaños de nuestro país que acuden a este.

Funciones del Trabajador Social.

Brindar servicios de asistencia social a población abierta, cuando la situación lo justifique.

Realizar investigaciones y estudios para diagnosticar situación adversa.

Realizar estudio socioeconómico, visitas domiciliarias y demás investigaciones y trámites que correspondan.

Escuchar y determinar la problemática, así como, visualizar posibles alternativas de solución.

Dar diagnóstico de caso y sugerencias de atención a problemática.

Abrir archivo de las personas a las que se les ha brindado algún apoyo económico, o en especie, acompañado del trámite, estudio socioeconómico y demás documentación correspondiente.

Entregar mensualmente despensas a los adultos mayores, así como, a las personas que lo requieran

Coordinarse con la subdirección, e instituciones que apoyen a los sistemas, DIF municipales, hospitales, escuelas y otras instancias.

Agilizar los trámites con las áreas que correspondan según el caso para dar solicitud inmediata y adecuada al apoyo solicitado,

Valorar los casos y apoyar, cuando se justifique, con ropa, calzado, alimentación y hospedaje.

Llenar adecuadamente los formatos establecidos por los estudios socioeconómicos para tener la información veraz y oportuna.

Proporcionar atención a la población con calidad y sentido humano

Mantener actualizados los expedientes de los casos que se están atendiendo.

Elaborar los informes mensuales en las fechas establecidas.

Brindar apoyo en las colonias y comunidades rurales en caso de inundaciones en los hogares, acudiendo con prontitud a estas.

Acudir a las zonas de desastre para llevar apoyos en casos de huracanes, ciclones, etc.

Explicar a la gente las razones por las cuales no son sujetos de apoyo.

Coordinarse con líderes de colonias para llevarles brigadas de asistencia social integral, elevando la calidad de vida de la población

Participar en las brigadas de asistencia social que lleve a cabo la institución con

base a las necesidades detectadas y a las comunidades seleccionadas a través de los estudios previamente realizados.

Participar en cursos de actualización y capacitación

Y demás que le indiquen sus superiores.

Perfil de Puesto.

Nombre del puesto: Trabajo Social

Escolaridad: Licenciado o Técnico en Trabajo Social

Experiencia: Trabajo similar, experiencia mínima de 2 años

Edad: 20 años Sexo: Indistinto

Depende de: La Dirección de Asistencia Social a Desamparados

Puestos subordinados: Secretaria

Se coordina con: Subdirección de Asistencia social a Desamparados y demás dependencias que de algún modo estén ligadas en cuanto a otorgamiento de apoyos

Funciones Genéricas: Realizar los trámites, estudios e investigación de trabajo social, necesarios para la pronta resolución de las solicitudes de apoyo.

Procedimientos de Trabajo Social.

Objetivo:

Brindar a la población vulnerable, los medios para cubrir sus necesidades básicas; en especial a las madres adolescentes, abandonadas, viudas, gestantes, niños huérfanos o maltratados, abuelos desamparados, adultos y menores con capacidades diferentes, personas con enfermedades terminales y de recursos limitados que por situaciones no previstas requieren de apoyo temporal o permanente.

Políticas:

Presentar credencial electoral o alguna identificación que avale la identidad de la persona que solicita el apoyo.

Llenar un formato de 1er nivel.

Realizar visita domiciliaria, llenando un estudio socioeconómico para verificar sus condiciones de vida

Referencia:

Están basadas en la Ley Estatal de Asistencia Social, Misma que se apoya para su verificación en un estudio de 1er nivel, estudio socioeconómico y recibo, para dar transparencia y veracidad a la aplicación de nuestros recursos.

Normas:

Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo. Titulo Primero Capitulo II Sujetos de Asistencia Social. Titulo Segundo Capitulo II Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

Definiciones:

Estudio de 1er Nivel: Formato de llenado en el que se anotan los datos generales de la persona solicitante.

Estudio Socioeconómico: Formato de llenado en el que se anotan los datos generales de la persona solicitante y sus condiciones de vida, aplicado en su domicilio.

Recibo: Formato de llenado en el cual se anotan el apoyo que recibió el solicitante para el control de su expediente.

Agentes físicos y biológicos.

En cuanto a los factores biológicos que suponen un riesgo de contagio de enfermedades infecciosas como tuberculosis, herpes, enfermedades cutáneas, sida, gripes, por la permanencia en lugares pequeños con poca ventilación, humedad constante, polvo etc.

Los riesgos provocados por agentes físicos van desde el peligro de contactos eléctricos, pisos mojados, espacios reducidos, objetos tirados.

El ruido excesivo proveniente de conversaciones ruidosas, aparatos eléctricos (computadoras, celulares), Este nivel de ruido es molesto y supone un agravamiento de la carga mental de trabajo al dificultar la concentración en la ejecución de las tareas. Para evitar este problema es necesaria la vigilancia sobre el estricto respeto de las recomendaciones respecto de “hacer poco ruido”.

Otra fuente de malestar la origina el ambiente térmico. En la mayoría de las oficinas la climatización no posee facilidad para su regulación. La temperatura elevada es mal tolerada por los trabajadores (as), que permanecen bastante tiempo en su área de trabajo.

La iluminación deficiente es muy frecuente, dado que en muchos servicios los trabajadores (as) pueden pasar largos periodos de trabajo con luz muy baja o inadecuada.

La reducida dimensión de los espacios de trabajo, a veces ocupados por numerosos aparatos de gran volumen, como cajas de archivo, reducen las zonas de tránsito y movimiento, ocasionando riesgos de caídas o golpes de los trabajadores (as).

Otro problema que afecta es de índole organizativo. Los factores estresantes en el conjunto propio de la naturaleza de la actividad en la que predomina la relación empleado-usuario. Otros tienen que ver con los cambios en los sistemas de trabajo, la reducción de la estabilidad laboral ha degradado salarios y otras condiciones de trabajo como las jornadas, con el incremento del trabajo a tiempo parcial y guardias.

Riesgo músculo-esquelético.

Las lesiones de la espalda

Las lesiones más comunes y costosas que sufren los trabajadores sociales y asistenciales son, con mucho, los de la columna vertebral y de estrés. El origen se encuentra en las altas exigencias físicas del trabajo, esto es en la necesidad de elaborar, sostener y permanecer durante largos periodos en la misma postura, así como, los materiales pesados (despensas) y movimientos constantes y repetitivos sin ayuda de medios auxiliares mecánicos y ergonómicos, sin asistencia de otras personas; estas actividades se realizan a menudo en posturas corporales forzadas, de difícil equilibrio y en situaciones de resistencia, consciente o no, de los usuarios a la acción de los trabajadores sociales, los esfuerzos por evitar caídas de las personas de la tercera edad puede provocar lesiones, al igual, que en la adopción de posturas penosas o dolorosas, como por ejemplo: levantamiento de personas discapacitadas, empujar una silla de ruedas

transportando personas corpulentas, personas en muletas, andaderas ortopédicas o personas con problemas visuales.

Además de las deficiencias biomecánicas, puede existir una predisposición a este tipo de lesiones en virtud de la fatiga, de la debilidad muscular (especialmente de los músculos abdominales, los radiales externos y los cuádriceps), la pérdida de flexibilidad de los tendones y ligamentos, de las diversas modalidades de artritis. Además, estas tareas se realizan en un contexto organizativo dominado por la prisa y las múltiples tareas que aguardan, por lo que en muchas ocasiones se realizan sin atender a los mínimos requisitos de prevención.

Por ello, las situaciones de estrés pueden multiplicar el riesgo dorso lumbar, de dos formas: una provocando una tensión muscular inconsciente y prolongada y, otra, haciendo que se sienta la trabajadora presionada para realizar la tarea sin ayudarse de los medios técnicos auxiliares o del apoyo de otra compañera.

La prevención, por tanto, debe dirigirse hacia tres vías: una, la de disponibilidad de los medios técnicos biomecánicos y ergonómicos para desplazar y colocar a los usuarios, otro, el de la enseñanza de técnicas de movilización cuando no es posible el empleo de medios técnicos y, por último, el acondicionamiento de un entorno organizativo que considere la salud de la trabajadora como parte de la eficiencia y calidad del servicio de atención y asistencia de persona dependiente, atendiendo, por lo tanto, al ritmo del trabajo y al número de usuarios y tarea que cada trabajadora puede desarrollar sin poner en peligro su salud dorso lumbar.

En cuanto a los medios técnicos, además de los grandes sistemas (como los alzadores móviles de pie), así como también cojines, anaqueles, mesas existentes en el mercado, todos ellos de posible utilización, así como actividades físicas biomecánicas de efectiva implantación consultada con las trabajadoras que vayan a utilizarlas a fin de evitar que una vez adquiridos no sean empleados por dificultades organizativas o de escasez de espacio para instalarlos.

Aun cuando se utilicen medios auxiliares, es imprescindible que la trabajadora conozca las técnicas de incorporación, traslado y apoyo para ello debe suministrarse información y formación sobre la estructura de la columna vertebral y sus músculos, el funcionamiento de los mismos en diversos movimientos y posturas, y sus posibles trastornos, así como las técnicas de elevación y manipulación más eficaces en la prevención de lesiones.

No obstante, toda la prevención no puede descansar sobre las decisiones y conocimientos que sobre la movilización y atención de los usuarios tengan las trabajadoras, es fundamental para una buena prevención que la dirección y los mandos directos sean conscientes que las decisiones sobre el ambiente en que se desarrolla el trabajo, los equipos que se adquieren (por ejemplo la altura de los escritorios, los espacios de atención, el mobiliario, los periodos constantes, la iluminaria), la asignación de tareas y la distribución de personal, tiene una repercusión fundamental sobre los niveles de riesgo.

Pero además, hay que considerar que las medidas de prevención deben ir más allá de la vida profesional y abarcar tanto el trabajo doméstico (las labores domésticas y el cuidado de hijos pequeños o discapacitados, representa una fuente extra de riesgo), como las actividades deportivas o de ocio.

Formas de identificación de riesgos musculoesqueléticos en el trabajo:

Indicadores.

- Definición de lesiones musculoesqueléticas (LMS)
- Identificación de sus causas
- Identificación de sus efectos de salud
- Anatomía de las LMS: localización
- Identificar los riesgos de LMS: ¿Por qué se producen las LMS entre las Trabajadoras Sociales y Asistenciales?

Definición de las lesiones musculoesqueléticas (LMS)

Las lesiones musculoesqueléticas incluyen alteraciones que se identifican y clasifican según los tejidos y estructuras afectados; como los músculos, los tendones, los nervios, los huesos y las articulaciones. Se trata sobre todo de dolores musculares o mialgias inflamación de los tendones, tendinitis y tenosinovitis, compresión de los nervios, inflamación articular o artritis y trastornos degenerativos de la columna.

Estos trastornos, por lo general, son de carácter crónico, por lo que se desarrollan durante largos períodos de malestar y dolor, de ahí la dificultad para su identificación y relación con los factores laborales causantes, así como para su registro como enfermedades profesionales. Sin embargo, en ocasiones, se precipitan u originan por un accidente de trabajo como un sobreesfuerzo por lo que buena parte de estas afecciones son registradas como accidentes de trabajo.

En las LMS encontramos una serie de alteraciones que se presentan en los músculos como mialgias, calambres, contracturas y rotura de fibras; en los tendones y ligamentos como tendinitis, sinovitis, tenosinovitis, roturas, esguinces y gangliomas; en las articulaciones, las artrosis, artritis, hernias discales y bursitis, además de los atrapamientos y estiramientos de los nervios y los trastornos vasculares.

Cuando son los músculos los que se alteran se producen las contracturas, que son acortamientos de las fibras musculares que producen contracciones involuntarias y duraderas de uno o más músculos manteniendo la zona afectada en una posición difícil de corregir con movimientos pasivos. Son muy frecuentes en el cuello y en los hombros, con progresivo deterioro funcional de la musculatura afectada que se presentan en actividades con trabajo estático y dinámico.

La inflamación de los tendones es frecuente en la muñeca, el antebrazo, el codo y el hombro, como consecuencia de períodos prolongados de trabajo repetitivo y estático. Suelen manifestarse con las siguientes lesiones:

Tendinitis: es una inflamación de un tendón debida, entre otras causas a flexo extensiones repetidas; el tendón está repetidamente en tensión, doblado, en contacto con una superficie dura o sometida a vibraciones. Como consecuencia de estas acciones, se desencadenan los fenómenos inflamatorios en el tendón, que se engruesa y se hace irregular.

Teno sinovitis: Cuando se producen flexo extensiones repetidas, el líquido sinovial que segrega la vaina del tendón se hace insuficiente y esto produce una fricción del tendón dentro de su funda, apareciendo como primeros síntomas calor y dolor, que son indicios de inflamación. Así el deslizamiento es cada vez más forzado y la repetición de estos movimientos puede desencadenar la inflamación de otros tejidos fibrosos que se deterioran, cronificándose la situación e impidiendo finalmente el movimiento.

Gangliomas: abultamiento quístico indoloro en un tendón, situado alrededor de las articulaciones

Si son los ligamentos los que se alteran se producen esguinces o estiramientos, con o sin desgarros ligamentosos, por torceduras articulares y sobrecargas musculares.

En las articulaciones se produce artrosis como resultado final de un largo proceso en el que predomina la pérdida del cartílago articular y las bursitis por inflamación de la bolsa que rodea y lubrica la articulación. Son frecuentes los trastornos artrósicos degenerativos de la columna, sobre todo en el cuello y la región dorso lumbar, más frecuente entre trabajadoras que realizan trabajos manuales o físicos pesados. Hacia la quinta década de la vida muchas trabajadoras sufren una rápida evolución de los procesos artrósicos por factores hormonales agravantes.

Los nervios pueden sufrir compresiones, atrapamiento y estiramientos produciendo alteraciones en toda la zona que inervan, produciendo síntomas motores o sensitivos más allá de donde se sitúa la lesión. Son frecuentes en la muñeca y el antebrazo y se producen por la sobrecarga de la repetitividad y la inmovilización.

De los trastornos vasculares es importante destacar la enfermedad de Raynaud que consiste en crisis de vasoconstricción desencadenadas por el frío ambiental o por la manipulación de agua fría en las operaciones de limpieza. Se manifiesta con palidez seguida de amoratamiento y enrojecimiento de las manos.

Las Causas de las lesiones musculo esqueléticas.

Las LMS se producen por la exposición de las trabajadoras a factores de riesgo procedentes de la carga física de trabajo tales como las posturas forzadas, los movimientos repetitivos y la manipulación de cargas. Estas constituyen las causas

inmediatas porque están relacionadas estadísticamente con las LMS a diferencia de otros factores de riesgo considerados como causas favorecedoras por estar relacionadas con la organización del trabajo como son el ritmo de trabajo que influye directamente sobre la carga física o indirectamente generando estrés.

Así, la organización del trabajo combina la tecnología y los materiales con el trabajo para obtención de un servicio determinado. Cuando la organización del trabajo está muy condicionada por el establecimiento de objetivos en tiempos determinados e insuficientes, se producen ritmos altos de trabajo y como consecuencia se reducen los tiempos de reposo.

Efectivamente, el ritmo de trabajo constituye un indicador de cómo el trabajador percibe las demandas externas y de cómo las gestiona para acomodarlas a su capacidad de ejecución. El trabajo a alto ritmo, con objetivos temporales muy estrictos y determinados, sin la participación del trabajador, provoca reacciones de estrés.

El tiempo de reposo es aquél durante el cual uno o varios músculos habitualmente implicados en el trabajo, están inactivos. Estos tiempos son vitales para mitigar la fatiga de los músculos que son constantemente solicitados por la ejecución de la tarea a lo largo de la jornada. Sin embargo, esos tiempos suelen ser considerados por las empresas, como tiempos muertos, por lo que el objetivo, explícito o no, es el de integrar ese tiempo “desperdiciado” en el proceso de trabajo, haciendo así más densa la jornada de trabajo.

El estrés se considera como un factor a tener en cuenta en el desarrollo de LMS porque produce una limitación en la capacidad del organismo para reparar los tejidos dañados y porque las reacciones y comportamientos en situaciones de estrés provocan un excesivo esfuerzo del trabajador por actuar rápido y a tensión, incrementando la sensibilidad psicológica y física al dolor.

Para responder a las exigencias de carga física de las tareas, el organismo dispone de la fuerza física que es el componente biomecánica por el que los músculos, los tendones y las articulaciones realizan movimientos o mantienen una posición determinada. Para que las células musculares puedan realizar su trabajo, necesitan la energía de la glucosa, transportada por la sangre, a través de los vasos sanguíneos.

El trabajo de los músculos puede ser estático, cuando la contracción muscular se mantiene durante un cierto tiempo de forma continua, sin variar la longitud de las fibras musculares, y dinámica, cuando se suceden en cortos periodos de tiempo, alternativamente, contracciones y relajaciones de las fibras. El efecto, en este último caso, es de bombeo de sangre, mientras que en el trabajo estático la compresión mantenida dificulta la circulación acumulándose los residuos y empobreciéndose de glucosa y oxígeno las fibras musculares. En uno y otro caso, según la duración, la intensidad del trabajo, y el entrenamiento y capacidad física del trabajador, es preciso un tiempo para la recuperación, aunque a medida que aumenta el esfuerzo muscular la circulación sanguínea disminuye o es insuficiente, apareciendo cansancio y dolor como expresión de la fatiga muscular.

La postura es la posición que adopta el cuerpo y está en función de las relaciones espaciales de sus segmentos. Se trata de una variable fundamental que puede ser inadecuada frecuentemente por tener que mantenerse quieto o realizar movimientos muy limitados, por la sobrecarga de la musculatura o la realización de trabajo estático (cuando se mantiene durante más de cuatro segundos) y por cargar las articulaciones de forma asimétrica.

La repetición es la característica de una actividad compuesta por ciclos de trabajo que se componen de ciclos fundamentales que pueden durar minutos o segundos y éstos de elementos de trabajo. La sucesión de ciclos supone la repetición. En general, este tipo de trabajos se realiza con los miembros superiores; los antebrazos y las manos realizan el trabajo dinámico mientras que los brazos y los hombros proporcionan equilibrio y estabilidad. De esta forma, repartiéndose el trabajo entre las articulaciones, suelen lesionarse ambas aunque por distintas razones.

Efectos sobre la salud: el dolor como aliado.

En las LMS predomina el dolor como síntoma y consecuentemente, una cierta alteración funcional. Pueden afectar a cualquier parte del cuerpo y su gravedad va desde la fatiga postural reversible hasta afecciones peri articulares irreversibles.

En una primera fase dan síntomas de forma ocasional para más tarde instaurarse de forma permanente y crónica. En general, no se producen como consecuencia de traumatismos sino por sobrecarga mecánica de determinadas zonas, lo que

produce micro traumatismos que ocasionan lesiones de tipo acumulativo que se cronifican y disminuyen la capacidad funcional del trabajador.

Las LMS deben abordarse con actuaciones preventivas y médicas, aunque su presentación supone que para las trabajadoras afectadas se ha llegado tarde. Por esta razón, realizar un análisis de las condiciones de trabajo, nos permite evaluar los riesgos en el proceso de trabajo y en cada puesto. Así, frente a la aparición de riesgos musculo esqueléticos, debe realizarse el correspondiente reconocimiento médico específico a las trabajadoras. Éste debe orientarse a la detección precoz de los síntomas como tarea fundamental para identificar la región anatómica que puede resultar afectada. Sin embargo, a menudo, el reconocimiento médico específico se realiza cuando el dolor predomina y para confirmar el diagnóstico.

Para que los médicos estudien las LMS con la misma orientación preventiva, el Ministerio de Sanidad y Consumo ha elaborado los protocolos médicos específicos que están dirigidos a los trabajadores expuestos a los riesgos de manipulación manual de cargas, movimientos repetidos, posturas forzadas y que presentan neuropatías por presión relacionados con su puesto de trabajo.

Las trabajadoras ocupan puestos de trabajo en Trabajo Social dentro del Sistema DIF, en los que se exponen a esfuerzos físicos, determinantes en la aparición cada vez con más frecuencia de las LMS. Se trata en definitiva de puestos con un deficiente diseño biomecánica y ergonómico.

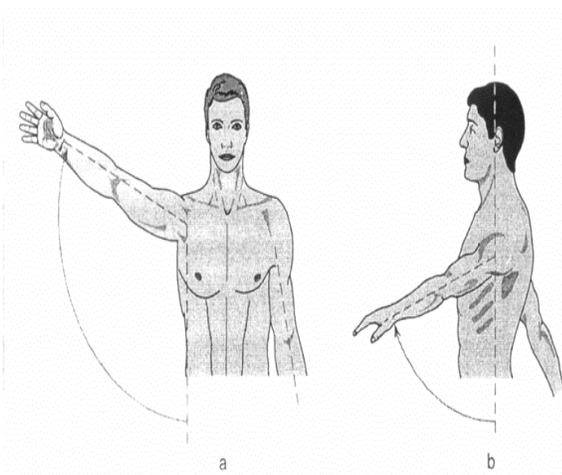
Con el fin de prevenir las LMS podemos localizar el dolor procedente de la carga física, estática o dinámica, realizando un ejercicio que consiste en que cada trabajadora señale sobre el esquema de su cuerpo las partes en las que siente dolor. Después, se hace un seguimiento de la intensidad del dolor a lo largo de la jornada de trabajo. Una vez realizado este ejercicio se sabrá dónde duele y la intensidad con la que le duele a cada uno.

El objetivo de esta técnica conocida como “Mapa del Cuerpo” es valorar el disconfort postural y tener una idea aproximada de la magnitud del problema: Cuántos están afectados, dónde y cuánto les duele. El análisis de los resultados obtenidos les corresponde a los técnicos pero la realización de esta actividad puede sensibilizar a los trabajadores y orientar a los Delegados de Prevención.

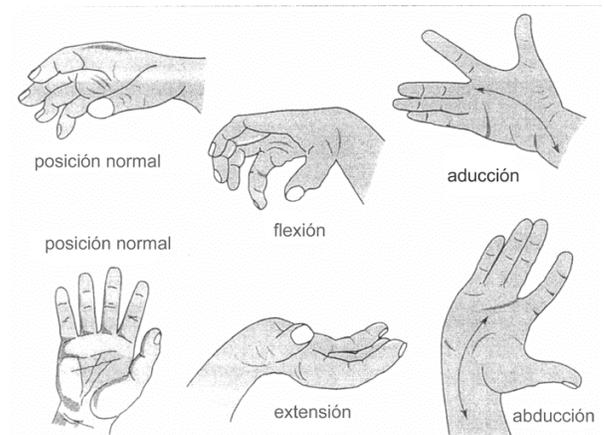
Anatomía de las LMS: ¿Dónde se localizan?

Una vez que conocemos la naturaleza de las LMS y las zonas del cuerpo que se afectan con más frecuencia, es importante conocer las alteraciones funcionales que se producen en la columna vertebral, el hombro, antebrazo y el codo, la mano y la muñeca o los miembros inferiores. Para ello, son necesarias unas nociones de anatomía humana partiendo de la posición anatómica o neutra en la que el cuerpo está erecto, con los brazos extendidos a los lados del tronco y las palmas de las manos hacia delante. Desde esta posición se pueden describir los desplazamientos de los diferentes segmentos del cuerpo.

Así, la flexión es la aproximación de dos segmentos consecutivos unidos por una articulación, y la extensión, la separación de los segmentos; la aducción es la aproximación de una extremidad hacia la línea media del cuerpo y la abducción es el alejamiento o separación de una extremidad de la línea media del cuerpo; la supinación es la acción de girar la mano o el pie hacia arriba y la pronación la acción de girarlos hacia abajo.



Abducción (a) y ante pulsión (b) del brazo

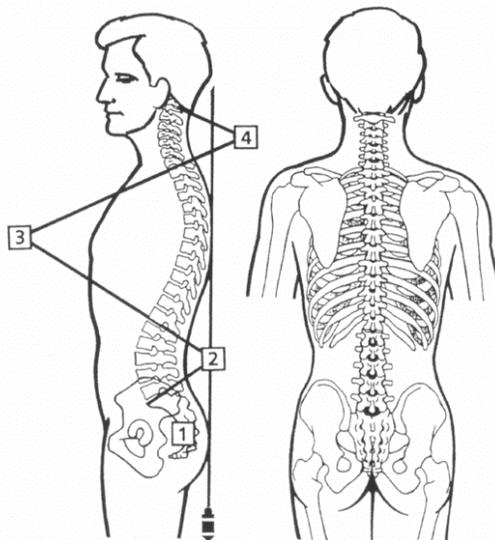


Movimientos de la mano

Trastornos de la columna.

La columna vertebral, o raquis, está formada por vértebras superpuestas y articuladas entre sí por sus apófisis y por los discos intervertebrales que se sitúan entre los cuerpos vertebrales. Las vértebras aumentan de tamaño en sentido descendente y están reforzadas por ligamentos que permiten, sobre todo, su alineamiento y movilidad. Los discos intervertebrales son elásticos y funcionan como almohadillas capaces de soportar presiones importantes.

La columna vertebral actúa como eje que mantiene la simetría músculo-esquelética y el equilibrio del organismo, está compuesta por las vértebras cervicales, dorsales, lumbares, sacras y coccígeas. La movilidad de la columna no es igual en todos sus segmentos y, aunque la columna cervical, dorsal y lumbar mantiene ciertas semejanzas en la forma y la movilidad, las 5 vértebras sacras están soldadas y forman el hueso sacro y las 4 o 5 vértebras coccígeas forman el hueso llamado cóccix.



Esquema de la columna

La columna vertebral sirve de soporte corporal para los movimientos del tronco, soporta la cabeza y se relaciona con los hombros a través de la cintura escapular. Además, tiene la función de proteger la médula espinal en su trayecto por el canal raquídeo. Todas estas funciones determinan el tipo de lesiones que se van a producir con más frecuencia como son la artrosis y el deterioro de los discos intervertebrales.

La columna cervical con 7 vértebras realiza los movimientos de flexión, extensión, lateralidad y giro con cierta amplitud, no soporta grandes presiones y su función principal es la de sostener la cabeza que por su peso tiende a caer hacia delante lo que obliga a la musculatura de la nuca a mantenerse en constante actividad estática. Por esta misma razón, los movimientos de flexión requieren también una actividad extensora. La inclinación lateral y el giro, reducen los espacios entre las vértebras por lo que pueden comprimirse los nervios raquídeos.

Así, el Síndrome Cervical se origina por tensiones repetidas de los músculos, elevador de la escápula y trapecio, en la zona del cuello. Aparece al realizar trabajos por encima del nivel de la cabeza repetida o sostenidamente, o cuando el cuello se mantiene en flexión.

La Columna Dorsal tiene 12 vértebras sobre las que se articulan las costillas de las cuales las siete primeras terminan en el esternón, las tres siguientes lo hacen a través de cartílagos y las dos últimas quedan flotantes. Este conjunto constituye la jaula torácica que protege los pulmones y el corazón y es fundamental para los movimientos respiratorios a los que contribuye la musculatura torácica.

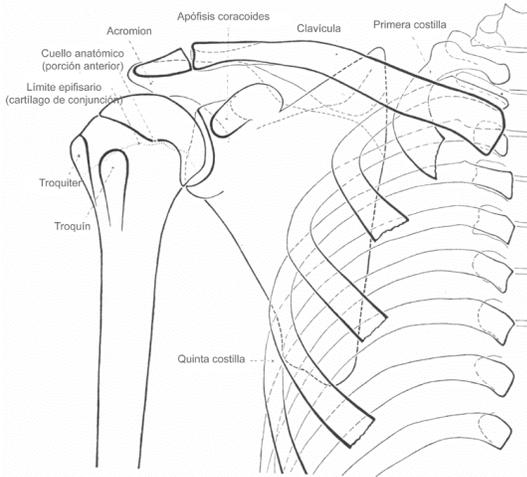
La Columna Lumbar tiene 5 vértebras y está preparada para soportar compresiones, pero no para los movimientos de rotación, que son el origen de las lesiones por cizallamiento en los discos intervertebrales. Éstos disminuyen su tamaño y elasticidad, deformándose y comprimiendo los nervios raquídeos que proceden de la médula espinal y salen entre las vértebras. La dorsolumbalgia, aparece cuando se adoptan malas posturas, se permanece sentado mucho tiempo

(trabajo estático) y se manejan cargas con frecuencia (trabajo dinámico), y se favorece con la vida sedentaria, el sobrepeso y la insatisfacción en el trabajo.

La hernia discal, es una protrusión del disco intervertebral en el canal raquídeo, produciendo compresión de la médula y los nervios raquídeos. Se presenta con mayor frecuencia en la región lumbar y cervical. El pinzamiento de un nervio es una compresión que se produce por procesos mecánicos cuyas causas más frecuentes son la hernia discal y alteraciones por artrosis vertebral de la columna cervical y lumbar.

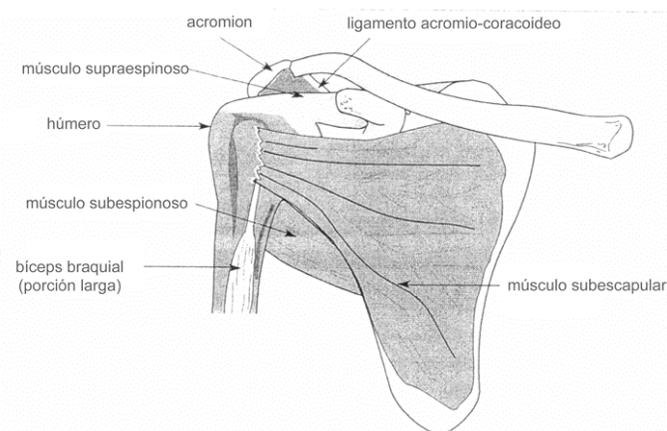
Trastornos en el hombro.

La articulación del hombro está formada por la escápula y el húmero que, junto con la clavícula y el esternón, forman la cintura escapular. Se trata de una articulación grande y de gran movilidad que no está sometida a grandes presiones, razón por la que sus lesiones características son las músculo-tendinosas, siendo rara la artrosis. Aunque cuelga, está también preparada para la carga y relaciona la columna cervical y el miembro superior a través de grupos musculares que dan la movilidad al conjunto, esta es la razón por la que muy frecuentemente se asocian las molestias del hombro y la columna cervical.



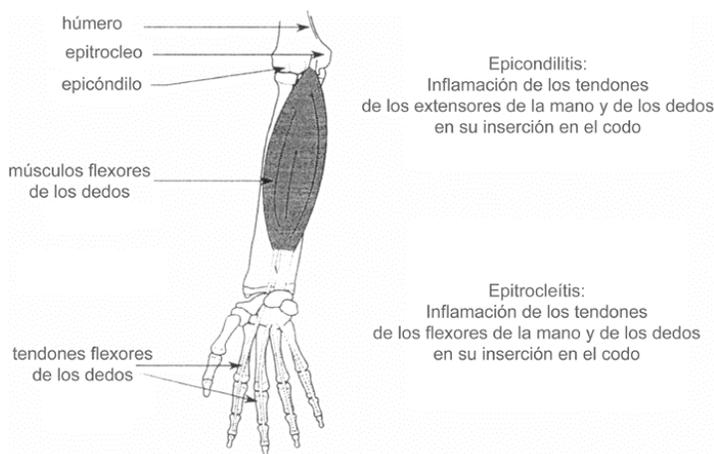
Anatomía del hombro.

En el hombro se unen cuatro tendones procedentes de los músculos supraespinosos, de los rotadores internos y de los rotadores externos del brazo, formando el “manguito de los rotadores,” que se inflaman con los movimientos de elevación de los codos, en acciones repetidas de levantar y alcanzar con y sin carga, y en actividades donde se tensan los tendones o se comprime la bolsa subacromial, produciéndose una tendinitis característica. Los movimientos repetidos de alcance por encima del hombro también producen la compresión de los nervios y los vasos sanguíneos que hay entre el cuello y el hombro, produciendo el síndrome costo clavicular. No son infrecuentes las lesiones de la cápsula articular.



Trastornos en brazo y codo.

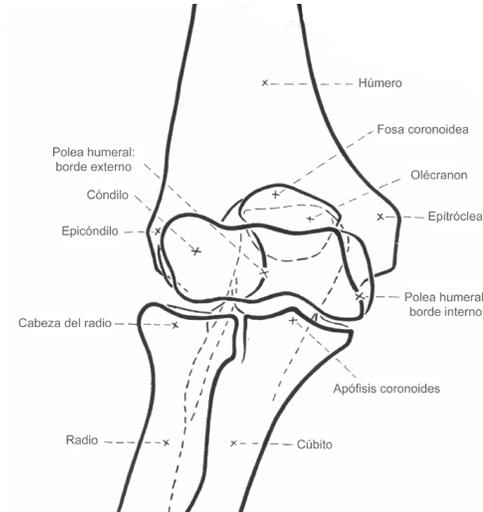
La articulación del codo está formada por el húmero, el cúbito y el radio, permite los movimientos de flexión y extensión del codo y la rotación del antebrazo sobre su eje, en conjunción con la articulación de la muñeca.



Articulación de codo y músculos del antebrazo

En el codo predominan los tendones sin vaina, lo que supone un mayor riesgo de desgaste. Cuando se sobrecargan, se inflaman y el dolor se localiza en el codo, dando lugar a epicondilitis y epitrocleítis. Los movimientos que desencadenan este síndrome son las sacudidas, la supinación y la pronación repetidas del brazo y los movimientos de flexión y extensión forzados de la muñeca. Los movimientos de pronación pueden producir la compresión del nervio mediano por el músculo pronador redondo, los movimientos de flexión extrema del codo pueden comprimir el nervio cubital y los movimientos rotatorios repetidos del brazo, flexión repetida

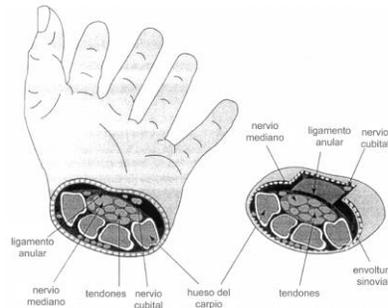
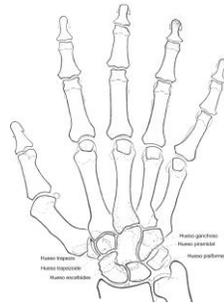
de la muñeca con pronación o extensión de la muñeca con supinación pueden producir el atrapamiento del nervio radial.



Articulación del codo (derecho)

Trastornos en mano y muñeca.

La articulación de la muñeca está formada por los huesos del antebrazo, cúbito y radio, y la primera fila de huesos del carpo, escafoides, semilunar y piramidal que facilitan la flexión y la extensión de la muñeca además de ligeros movimientos de lateralidad. La segunda fila de huesos del carpo, trapecio, trapecoide, grande y ganchoso se articula con los cinco metacarpianos sobre los que se articulan las primeras falanges de los dedos.



Anatomía de la muñeca

La excesiva tensión, flexión, el contacto con una superficie dura o las vibraciones sobre un tendón, puedan producir tendinitis o tenosinovitis, que incluye la producción excesiva de líquido sinovial que comprime y produce dolor. El síndrome de De Quervain, aparece en los tendones abductor largo y extensor corto del pulgar, al combinar agarres fuertes con giros o desviaciones cubitales y radiales repetidas de la mano. El dedo en resorte o tenosinovitis estenosante digital, es el bloqueo de la extensión de un dedo de la mano por un obstáculo, generalmente en la cara palmar que afecta a los tendones flexores. Se origina por flexión repetida del dedo, o por mantener doblada la falange distal del dedo mientras permanecen rectas las falanges proximales.

El Síndrome del canal de Guyon, se produce al comprimirse el nervio cubital cuando pasa a través del túnel Guyon en la muñeca. Puede originarse por flexión y extensión prolongada de la muñeca, y por presión repetida en la base de la palma de la mano.

El Síndrome del túnel carpiano, se origina por la compresión del nervio mediano en el túnel carpiano de la muñeca, por el que pasan el nervio mediano, los tendones flexores de los dedos y los vasos sanguíneos. Los síntomas son dolor, entumecimiento, hormigueo y adormecimiento de la cara palmar del pulgar, índice, medio y anular. Se produce como consecuencia de posturas forzadas mantenidas, esfuerzos o movimientos repetidos y apoyos prolongados o mantenidos.

Identificar los riesgos LMS: ¿Por qué se producen las LMS entre los Trabajadores(as) Sociales?

- Carga de trabajo: carga física y carga mental
- Riesgos Psicosociales: Trabajo ininterrumpido jornadas largas

Carga física y Carga mental.

El trabajo es una actividad que realizan las personas para transformar la realidad y su ejecución supone responder a una serie de requerimientos físicos y mentales que han sido denominados carga de trabajo. La carga de trabajo está en función de las características de la tarea y del trabajador que realiza el trabajo. En cuanto a la tarea, esta puede requerir el desarrollo de una actividad motora o cognitiva, constituyendo lo que se denomina como carga física y carga mental, respectivamente. Ambas se caracterizan por las exigencias necesarias para su realización como son el esfuerzo físico o mental, que se incrementa con el ritmo de trabajo y con las condiciones ambientales. Por su parte, el trabajador moviliza

una serie de recursos propios, físicos y mentales, que dependen sobre todo de sus características individuales (edad, entrenamiento, formación).

Como de la organización del trabajo y de la empresa se derivan los factores de riesgo psicosociales, caracterizados como ambientales y no materiales, la carga de trabajo podría considerarse dentro de este grupo de factores. Sin embargo, los factores de riesgo derivados de la carga de trabajo ya sean procedentes de la carga física, como las posturas, la repetitividad, la manipulación de cargas y los ritmos, o de la carga mental, como la monotonía, el trabajo y la complejidad, constituyen por sí solos un grupo de factores de riesgo cuyo protagonismo en la aparición de los TMS es determinante.

En este sentido se debe identificar con la carga física del trabajo, los requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral para la realización de sus tareas. Cualquier trabajo requiere del trabajador un gasto de energía que se consumirá en el trabajo muscular estático y dinámico. Los Trabajadores (as) Sociales realizan un trabajo físico que puede considerarse estático y dinámico. Estático por la adopción de posturas incómodas y por la manipulación de cargas, y dinámico, porque implica desplazamientos en las instalaciones y movimientos de los miembros superiores.

Por otra parte, la carga mental viene determinada por la cantidad y el tipo de información que se maneja en el puesto de trabajo y el tiempo del que se dispone para elaborar las respuestas necesarias.

Así, aunque se incremente la cantidad y la calidad de servicio e información, aumentando la complejidad de las tareas, el trabajador (a) social con un buen aprendizaje, puede desarrollar las habilidades necesarias para automatizar las respuestas y la tensión. Muy diferente es el caso en que se produce escasez de tiempo o incremento en la frecuencia de los estímulos, puesto que la capacidad de respuesta del trabajador puede verse saturada dando lugar a sobrecarga mental. Los Trabajadores (as) Sociales, realizan un trabajo mental muy condicionado por la trascendencia de sus funciones en la atención y cuidado a las personas, así como por la presencia de determinados riesgos psicológicos, biológicos, físicos y emocionales.

Estudiaremos a continuación tres grupos de riesgos procedentes de la sobrecarga física: las posturas forzadas, los movimientos repetidos y la manipulación de cargas porque, en conjunto, agrupan a la mayoría de los riesgos músculo-esqueléticos, y los factores más relevantes en la sobrecarga mental.

Factores de sobrecarga física.

Las posturas forzadas: son posiciones de trabajo que suponen, para una o varias regiones anatómicas, el abandono de una posición natural confortable para

adoptar una posición en la que se producen extensiones, flexiones y/o rotaciones excesivas en las articulaciones, lo que da lugar a las lesiones por sobrecarga.

Se consideran posturas forzadas las posiciones del cuerpo que permanecen fijas o restringidas en sus movimientos, las posturas que sobrecargan los músculos y los tendones, las posturas que cargan las articulaciones de una manera asimétrica, y las posturas que producen carga estática en la musculatura. Las tareas con posturas forzadas implican a cualquier parte del organismo y, fundamentalmente, a tronco, brazos y piernas.

Aunque no existen unos criterios cuantitativos y determinantes para distinguir una postura inadecuada de otra confortable o cuánto tiempo puede mantenerse una postura forzada sin riesgo, es evidente que las posturas, según y cómo se realicen, tienen un efecto sobre la carga de trabajo en el tiempo. Cuando para la realización de las tareas se adoptan posturas forzadas, la incomodidad que producen, se manifiesta con la disminución de la efectividad en el trabajo y con molestias para el trabajador.

Efectos sobre la salud: en numerosas ocasiones, las posturas forzadas originan LMS que, por lo general, se presentan con molestias musculares, tendinosas o articulares, de aparición lenta y apariencia inofensiva, por lo que se suelen despreciar. También producen incomodidad, impedimento o dolor persistente en las articulaciones, los músculos, los tendones y otros tejidos blandos. Cuando estos síntomas persisten, es muy probable que se haya establecido un proceso

crónico con lesiones permanentes que se localizan fundamentalmente en los tendones y en sus vainas, aunque pueden también dañar o irritar los nervios y alterar los vasos sanguíneos.

Estas molestias se localizan con frecuencia en la zona del cuello, los hombros y los brazos, cuando se realizan estiramientos o flexiones forzados en alcances difíciles, y en la zona dorso lumbar y extremidades superiores cuando las posturas se asocian a manipulación de cargas.

Los síntomas originados por posturas forzadas se presentan en tres etapas:

- Primera: aparecen dolor y cansancio durante las horas de trabajo que desaparecen fuera de éste y con el descanso. Como puede durar meses o años esta etapa permite la eliminación de la causa mediante medidas ergonómicas y actuaciones preventivas.
- Segunda: los síntomas aparecen al empezar el trabajo y no desaparecen por la noche, alterando el sueño y disminuyendo la capacidad de trabajo. Esta etapa persiste durante meses y supone la cronificación del proceso.
- Tercera: los síntomas persisten durante el descanso. Se hace difícil realizar tareas, incluso las más triviales y corresponde al establecimiento de lesiones irreversibles.

Los movimientos repetidos: son una serie de movimientos continuos y mantenidos, que afectan a un conjunto de articulaciones y músculos

provocándoles fatiga muscular, sobrecarga, dolor y lesión. En este caso la repetitividad es el factor lesivo determinante. Algunas tareas requieren la repetición insistente de movimientos tanto de los miembros superiores como de los inferiores. En general, se considera trabajo repetido cuando la duración del ciclo de trabajo fundamental es menor de 30 segundos.

El trabajo repetido afecta, sobre todo, al miembro superior porque suele ser el que realiza de forma continuada ciclos de trabajo similares. Cada ciclo de trabajo es semejante al siguiente en la secuencia temporal, en las fuerzas que precisa y en las características de los movimientos. En la mayoría de los casos los movimientos repetidos se producen con el manejo de útiles de trabajo, aparatos o herramientas que deben sujetarse y manipularse. Así a la repetitividad se asocia la carga de trabajo, tanto estático como dinámico, que contribuyen a la aparición de la fatiga muscular. Conforme aumenta la fatiga también aumenta la aparición de las contracturas, el dolor y las lesiones, formándose un círculo vicioso gobernado por el dolor.

Los factores que intervienen en la aparición de las LMS son de diferente naturaleza. Sin despreciar los que tienen un origen intrínseco como las situaciones hormonales propias del ciclo menstrual y el embarazo, las anomalías anatómicas como el mayor tamaño del hueso Semilunar o la composición del líquido sinovial; los factores laborales que intervienen en la aparición de las LMS son determinantes por su efecto biomecánica y proceden de los movimientos de giro o pronosupinación en el antebrazo y la muñeca, de las extensiones y flexiones de la

muñeca; de las desviaciones radiales o cubitales repetidas, especialmente si con ellas se realiza fuerza o son contra resistencia.

Factores procedentes de la organización del trabajo como trabajar con poca autonomía, excesiva supervisión o alta frecuencia en la repetición en los ciclos de la tarea, junto con la asociación de excesiva carga física de trabajo como la manipulación manual de cargas o la asociación de fuerza, pueden actuar potenciando o desencadenando las Lesiones Musculo esqueléticas.

Los efectos sobre la salud de los movimientos repetidos son bien conocidos y consisten en lesiones localizadas en los tendones, los músculos, articulaciones y nervios que se localizan en el hombro, el antebrazo, la muñeca, la mano, la zona lumbar y los miembros inferiores. Los diagnósticos son muy diversos y pueden afectar a los tejidos blandos produciéndose tendinitis, peri tendinitis, tenosinovitis, mialgias y atrapamientos de nervios distales, y a las articulaciones, favoreciendo los procesos artríticos y artrósicos.

La manipulación de cargas: en cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, empuje, la colocación, la atracción o el desplazamiento, que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas entrañe riesgos, en particular dorso lumbares, para los trabajadores. En este sentido, se entiende por levantar, la acción y efecto de mover de abajo hacia arriba una cosa o ponerla en un lugar más alto que el que antes tenía, o ponerla derecha, o en vertical, si

estaba inclinada o tendida; por colocar, poner a una persona o carga en su debido lugar; por traccionar, hacer fuerza contra una carga para moverla, sostenerla o rechazarla y por desplazar, mover una carga del lugar en el que está.

En relación con el peso de la carga se puede considerar que:

- Las menores de 3 Kg. que se manipulan frecuentemente pueden ocasionar trastornos musculo esqueléticos, sobre todo en los miembros superiores.
- Las mayores de 3 Kg. con características o condiciones ergonómicas inadecuadas, pueden afectar con más frecuencia a la columna dorsal y lumbar.
- Las mayores de 25 Kg. Constituyen, por sí mismas, un riesgo independientemente de las condiciones ergonómicas.

Efectos sobre la salud: el primer síntoma que se produce con la manipulación de cargas, es la fatiga, seguida de las alteraciones musculares, tendinosas, ligamentosas y articulares que si persisten en el tiempo pueden llegar a producir afectación ósea, neurológica y vascular. Los mecanismos que desencadenan estas alteraciones pueden ser puntuales o persistentes y se asocian con estiramientos, roturas, roces o fricciones, presiones y sobrecargas en estas estructuras orgánicas.

En general, aunque con la manipulación manual de cargas se pueden causar lesiones en los miembros superiores e inferiores y en la musculatura del abdomen por la realización de esfuerzos intensos, las lesiones más llamativas son las que se producen en los discos y en las articulaciones intervertebrales aún cuando los

esfuerzos no sean intensos pero sí persistentes. Por ello, nos vamos a centrar en los TMS de la columna vertebral en relación con las cargas que pesen más de 3 kilos, para conocer en qué condiciones se manipulan e identificar cuáles son las condiciones desfavorables para la columna vertebral.

Existen una serie de factores de riesgo de carácter laboral, que facilitan la generación de alteraciones dorso lumbares, como son las características de la carga, el esfuerzo físico necesario, las características del medio de trabajo y las exigencias de la actividad y otros de carácter individual como son la patología dorso lumbar previa, el sobrepeso, la edad y el sexo, entre otros.

Factores de sobrecarga mental.

La carga mental de los Trabajadores (as) Sociales, está determinada por el procesamiento de la información que realiza la trabajador(a) y está compuesta por los elementos sensitivos o perceptivos, cognitivos y emocionales que se movilizan en el desarrollo del trabajo. El proceso, en conjunto, consiste en la sucesión de tres etapas: recepción de la información, análisis de la información y respuesta. Para ello, la trabajadora precisa desarrollar sus capacidades sensoriales, cognitivas y afectivas que dependen de la edad, la formación, la personalidad, las actitudes y el estado previo.

La sobrecarga mental, se produce cuando los requerimientos de la tarea superan las capacidades de la trabajadora a lo largo del tiempo, produciéndole fatiga mental que se manifiesta con disfunciones físicas y psíquicas. En una primera

etapa disminuye la atención, la motivación y el pensamiento y la fatiga se manifiesta con la disminución de la capacidad de respuesta del trabajador. Si el desequilibrio entre las demandas de la tarea y las capacidades del trabajador se prolonga más aún, se produce la fatiga crónica que se manifiesta con inestabilidad emocional, alteraciones del sueño y alteraciones psicosomáticas.

Los factores procedentes del entorno socio-laboral que contribuyen a la carga mental en el trabajo son: las exigencias de la tarea, las condiciones de trabajo físicas, sociales y organizativas y las condiciones externas a la organización. Los factores que corresponden a las características individuales y condicionan las respuestas del trabajador, están relacionados con la edad, el estado de salud, la constitución física, las capacidades, la cualificación, la experiencia, las aspiraciones, la autoconfianza y la motivación, entre otros.

Las exigencias de la tarea de los Trabajadores (as) Sociales: el tratamiento de la información que reciben los Trabajadores(as) Sociales, requiere un nivel de atención, concentración y coordinación bastante elevado por parte de las trabajadoras. Se requiere atención para seleccionar la información que se recibe, como por ejemplo la Problemática o solicitud de un Usuario; para una tarea temporalizada que debe comenzar, como es la Orientación o solución; para un trámite en curso, como canalización, asistencia, o traslado, y para actividades que se alternan o simultanean, como trasladar a un adulto mayor, Invidente, discapacitado, hasta la puertas de DIF para tomar un transporte, prestar asistencia médica o jurídica en caso de requerirla, alimentación etc.

La información es fluctuante porque cada Mujer, Niño, Adulto mayor o Discapacitado tiene un proceso distinto, requiere de una interpretación correcta para darle la respuesta adecuada, la concentración precisa reflexión y atención prolongada, que se alteran cuando se recibe información de varias actividades simultáneas o cuando el trabajador(a) Social está cansado o tiene sueño. Por último la coordinación de funciones sensoriales y motoras, es casi frecuente en los casos que hay que actuar con rapidez o tomar decisiones como cuando se presenta algún percance inesperado con algún usuario o un incidente en las instalaciones que altera la atención programada.

Hay que considerar como factor mental la responsabilidad de las decisiones que deben tomarse, además, hay otros factores que inciden en la carga mental como son las situaciones de incertidumbre para actuar; la existencia de presiones temporales.

Condiciones físicas del entorno: son fundamentales para el establecimiento de un ambiente confortable que no dificulte la percepción y la atención de la trabajadora. En este sentido, las condiciones de iluminación deben ser adecuadas siendo preferible la iluminación natural a la artificial; las condiciones térmicas deben producir sensación de confort, evitando los cambios bruscos de temperatura y las corrientes de aire, y las condiciones acústicas deben evitar los sonidos molestos que disminuyen el nivel de atención de las trabajadoras.

Factores Organizativos y psicosociales.

La organización del trabajo, el clima social. los factores grupales, la estructura jerárquica, los conflictos, el respeto entre compañeros, el aislamiento, las relaciones laborales, las relaciones con los usuarios, son aspectos delicados por su enorme influencia en la generación de tensiones que incrementan la carga mental. Muchos de estos aspectos adquieren un protagonismo determinante para el funcionamiento de la institución. Por lo tanto un entorno laboral sano contribuye a la mejora de las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores.

En la labor de los trabajadores (as) sociales, hay dos aspectos organizativos que son centrales: la coordinación entre ellos y con otros profesionales, y la distribución de tareas, de forma que se garantice la realización del trabajo, según la información que se recibe y se ejecuten correctamente. Por ello, es importante la claridad y fluidez en la comunicación, con protocolos y órdenes de trabajo. Con mucha frecuencia se producen interferencias entre tareas de tipo administrativo, con lo que se interrumpe de forma intermitente el proceso de trabajo lo que produce mayor carga.

Por último, dos aspectos determinantes para la carga mental de los Trabajadores (as) Sociales, son los factores organizativos relacionados con la satisfacción en el trabajo, tales como la sensación de pertenencia al equipo de trabajo, el reconocimiento del esfuerzo y la dedicación, la estabilidad en el empleo; y, por otro lado, la participación en la toma de decisiones en los aspectos relacionados

con su trabajo como es el material que se utiliza, el orden y la distribución de las tareas, los métodos de trabajo, los soportes y ayudas, la maquinaria etc.

Factores sociales externos a la empresa.

Procede de las exigencias y requisitos sociales en lo tocante a la asistencia social, desafortunadamente vivimos en una sociedad cambiante y carente de economía, en donde las oportunidades son de los más poderosos, negándose la oportunidad a los más débiles, así como el bienestar público, las normas establecidas, los hábitos y las costumbres, aunados a la situación económica y contractual. Este último factor relacionado con el mercado laboral, introduce la precarización y la rotación en el empleo, elementos que generan incertidumbre y tensiones personales y laborales.

Características individuales: son los factores variables que modulan la relación entre las demandas de la tarea y los recursos movilizados por el trabajador (a). En relación con las capacidades cognitivas, las habilidades y las aptitudes, son los factores que permiten una mayor capacidad de adaptación y tolerancia a las situaciones de sobrecarga mental; sin embargo, las capacidades afectivas que dependen más del estilo de vida, de las necesidades personales y del estado general de salud, son más vulnerables por la multitud de variables que influyen en ellas. Unas y otras son capacidades fundamentadas en el conocimiento y el equilibrio, por lo que permiten un cierto grado de carga mental pero no son

ilimitadas y ante la persistencia de los factores de riesgo, la sobrecarga mental produce alteraciones en la salud de los trabajadores (as) sociales.

Alteraciones en la salud: La sobrecarga mental produce fatiga como manifestación general o local de la tensión producida entre las demandas de la tarea y las capacidades de la trabajadora y, aunque su primera manifestación sea la disminución de la capacidad de respuesta, la fatiga debe ser considerada también como un mecanismo regulador que indica la necesidad de descanso. La fatiga es multicausal, por lo que en ella influyen factores laborales y extra laborales, altera la salud de las trabajadoras física y psíquicamente, y es el antecedente de muchos accidentes de trabajo y fallos de graves consecuencias.

Es importante distinguir entre la fatiga normal, que mediante el descanso habitual permite la recuperación del organismo, y la fatiga patológica en la que el descanso no mejora la situación, por lo que a los síntomas de ansiedad le suceden la somatización y la depresión. Una de las patologías frecuentes son los TMS que suelen afectar a las regiones cervical y lumbar, potenciando sus efectos junto con la sobrecarga física.

Factores de riesgo psicosociales.

La organización del trabajo condiciona y determina los riesgos psicosociales, que se manifiestan como factores de riesgo relacionados con el tiempo de trabajo, con el ritmo de trabajo y con el papel de la trabajadora en el sistema organizativo de la empresa.

El tiempo de trabajo se ordena según se establezca la jornada y los descansos. Así, lo más frecuente es encontrar jornadas completas, de alrededor de las 8 horas diarias. Éstas, pueden ser partidas y con pausa para la comida, comenzando entre las 7 y las 9 de la mañana y concluyendo sobre las 18 o 19 de la tarde. En otros casos la jornada es continua y no dispone de pausa para la comida, concluyendo sobre las 15 de la tarde. También, hay jornadas reducidas en mayor o menor proporción sobre la jornada completa, lo que implica el ajuste del horario. En los servicios que requieren atención continuada o ininterrumpida, el trabajo debe realizarse a lo largo del día durante todo el año.

En general, podemos afirmar que la duración y la distribución de la jornada, condicionan el resto de la vida de los trabajadores, sus relaciones familiares y sociales, su tiempo de ocio y la compatibilidad entre la vida familiar y la vida laboral, además en los trabajos se presentan, por la misma carga, alteraciones importantes de salud por la carga física y mental.

El ritmo de trabajo es otro de los factores que se ha incrementado como consecuencia de la competitividad creciente que lleva parejo la escasez de las plantillas con el incremento de la productividad. Se trata de un factor que genera fatiga por sí solo y con independencia de las tareas que se realicen, así como la apatía, el trato déspota e indiferente con los usuarios de los servicios sociales.

Por último, el papel de los trabajadores sociales en el sistema asistencial los somete a tensiones debidas a una mala comunicación, el estilo de mando

jerárquico y autoritario y los sistemas organizativos poco democráticos, en los que la participación de los trabajadores brilla por su ausencia.

Aunque los factores psicosociales afectan a la salud de los trabajadores sociales de diferentes formas y dependiendo de factores individuales como sexo, edad, formación o personalidad, tienen una importancia decisiva como variables determinantes del trabajo social y la asistencia social.

Criterios de evaluación de los distintos riesgos musculo-esqueléticos.

Ante la sospecha de LMS en las auxiliares, es necesario poner en marcha una serie de actuaciones que, además de estar previstas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales, son fundamentales para el establecimiento de la relación causal entre los riesgos procedentes de la carga física y mental con las LMS. En primer lugar, hay que proceder al estudio de las condiciones de trabajo, evaluando los riesgos laborales e identificando a los trabajadores expuestos a ellos, con el fin de orientar la vigilancia específica de su salud mediante protocolos médicos. Así, la información que aporta, tanto la evaluación de riesgos como la evaluación del estado de salud, permite adoptar medidas correctoras.

- La existencia de procedimientos de trabajo con posturas forzadas, movimientos repetidos o manipulación manual de cargas o bien la combinación de más de uno de ellos.

- La aparición de los síntomas característicos, dolor y limitación funcional, durante y después del trabajo y persistencia de ellos aún en las horas de descanso.
- Mejoría o desaparición de los síntomas con el descanso y reaparición o agravamiento tras reemprender el trabajo.
- Correlación topográfica de las lesiones con las articulaciones más activas en la realización del trabajo o en la distribución territorial de un nervio.
- Ausencia de patología local no laboral.

El procedimiento para la evaluación de estos factores de riesgo tiene como finalidad analizar el puesto de trabajo y conocer la magnitud del riesgo debido a la manipulación manual. Para ello se aplica el siguiente diagrama que sirve de guía metodológica porque resume los pasos iniciales que se deben dar, conduciéndonos a dos posibles situaciones: fin del proceso o evaluación de riesgos. Estamos en el primer caso, fin del proceso, si las tareas realizadas no implican la manipulación de cargas que puedan ocasionar lesiones dorso lumbares para el trabajador, porque son menores de 3 kg y éstas deben evaluarse como esfuerzos repetidos sobre todo de los miembros superiores; si los procesos pueden automatizarse o mecanizarse o si es posible evitar la manipulación manual mediante el uso de ayudas mecánicas controladas de forma manual. Estamos en el segundo caso, evaluación de los riesgos, en aquellas tareas en las que exista una manipulación de cargas con pesos mayores de 3 kg.

Acciones preventivas de los riesgos músculo-esqueléticos.

Prevención de la sobrecarga física: manipulación de cargas.

La prevención de los riesgos derivados de la carga física requiere, en la mayoría de las ocasiones, la modificación de los aspectos ergonómicos y organizativos del trabajo, del contenido del trabajo y de su entorno y, en ocasiones, hasta un nuevo diseño del trabajo, del aparataje, la maquinaria y las herramientas.

En cualquier situación, la primera actuación preventiva consiste en evitar las contracciones estáticas, posturas incómodas, la manipulación manual de cargas y, en la medida de lo posible, modificando los métodos de trabajo y las herramientas.

Para prevenir las lesiones secundarias al trabajo estático las pausas han de ser frecuentes y no deben acumularse los periodos de descanso. Son mejores las pausas cortas y frecuentes que las más largas y espaciadas. Es bueno intercalar unas tareas con otras que precisen movimientos diferentes y requieran músculos distintos o introducir la rotación de los trabajadores. En este sentido la introducción de la flexibilidad del horario de trabajo a nivel individual contribuye considerablemente.

Durante el descanso es preferible cambiar de postura y alejarse del puesto de trabajo y, si es posible, hacer estiramientos musculares. En general, se recomienda producir un descanso de 10 o 15 minutos cada 1 o 2 horas de trabajo continuado.

Para evitar los riesgos derivados de la adopción de posturas incómodas o forzadas como las de estar agachada o arrodillada, realizar alcances con los brazos por encima de los hombros, giros de la columna etc., se deben seguir las siguientes recomendaciones preventivas:

Antes de comenzar el trabajo hay que planificarlo con el objetivo de:

- Minimizar los desplazamientos.
- Colocar el material necesario lo más cerca posible para evitar al máximo los desplazamientos y facilitar su alcance entre los planos de los hombros y las caderas.
- Guardar el material adecuado, manteniendo un orden.

Siempre que se pueda, se trabajará a una altura adecuada; si es necesario utilizando escaleras que ayuden a reducir esfuerzos o la adopción de posturas forzadas.

Hay que evitar las siguientes posturas

:

- La inclinación de la cabeza, encoger los hombros y trabajar inclinada, ya que producen tensión muscular.
- Hacer giros o movimientos laterales porque hace que la columna vertebral esté forzada, por lo que se recomienda trabajar con la espalda lo más recta posible.
- Los movimientos bruscos y repentinos, cambiándolos por movimientos rítmicos.

- Los giros bruscos al colocar objetos porque tiran de los músculos de la espalda pudiendo dañarla.
- En vez de torcer la parte superior del cuerpo, se deben mover los pies dando cortos pasos para hacer un giro.

Otro factor de riesgo músculo-esquelético es la permanencia sentada durante muchas horas al día, lo que puede repercutir en dolores de piernas y espalda. Para reducir las consecuencias de estar de pie durante muchas horas es conveniente seguir las recomendaciones siguientes.

- Evitar la sobrecarga postural estática prolongada apoyando el peso del cuerpo sobre una pierna u otra alternativamente.
- También es recomendable utilizar un calzado cómodo (que no apriete), cerrado y que sin ser plano, la suela no tenga una altura superior a 5 cm aproximadamente.
 - Practicar ejercicio físico de forma regular
 - Controlar el exceso de peso y que la alimentación sea rica en verduras, frutas, yogurt, etc.

Además, si se realizan tareas en las que se manipulen materiales u objetos pesados, o se adopten posturas forzadas en su movimiento, hay que tener en cuenta las siguientes precauciones:

- Reducir al mínimo posible los pesos a manejar, por ejemplo, sustituyendo las bolsas de basura a manipular antes de estar completamente llenas y utilizar ayuda mecánica.
- No manipular sola pesos de más de 15 Kg., hacerlo con la ayuda de otros compañeros.
- Si el material que se va a manipular se encuentra en el suelo o cerca de éste, deberán seguirse unos pasos de manejo de cargas para que se utilicen preferentemente los músculos de las piernas más que los de la espalda.
- Todos los pesos importantes que se manipulen, aunque no sean de más de 15 Kg., se hará de la siguiente forma:

- Colocarse frente al peso a manipular.

Doblar ligeramente las rodillas, manteniendo siempre la espalda recta.

- Agarrar firmemente la carga.
- Levantar lentamente.
- Evitar realizar giros del cuerpo con la carga.
- Mantener la carga separada a un palmo del cuerpo.

Por último, se debe proteger la salud musculoesquelética, por lo que la empresa debe establecer una política de compras en la que se tenga en cuenta la prevención de riesgos.

Además, si se perciben molestias musculares y/o dolores en zonas localizadas (hormigueos, pérdida de fuerza, etc.), hay que consultar con el médico encargado de vigilancia de la salud y con el delegado de prevención y encargado.

En cuanto a las medidas organizativas, se pueden destacar la adaptación progresiva de los trabajadores a la realización de determinadas tareas, la reducción del sobreesfuerzo con cambios, rotaciones o pausas más frecuentes en el puesto de trabajo, y la formación e información de los trabajadores sobre los riesgos laborales y las medidas de prevención.

Obligaciones empresariales para prevenir la materialización de los riesgos de lesiones musculoesqueléticas.

El objetivo de la legislación de prevención de riesgos laborales, es evitar que las trabajadoras y trabajadores sufran daños para su vida, salud o integridad física como consecuencia del trabajo que desarrollan. Una correcta aplicación de la normatividad, unida a criterios técnicos adecuados, debe obtener una significativa reducción de los daños. El objetivo de esta guía, en el aspecto legal, es orientar a los trabajadores y delegados de prevención sobre la forma de conseguir esa aplicación correcta de la normatividad ante los supuestos de riesgos musculoesqueléticos. Para ello comenzaremos indicando cuáles son las obligaciones del

empresario, cuyo cumplimiento debe ser controlado y, en segundo lugar, las formas de actuar para conseguir el cumplimiento de las obligaciones en caso de incumplimiento. Terminaremos explicando las actuaciones que han de adoptarse ante la aparición de daños para la salud, como consecuencia de factores laborales, especialmente si se han debido a incumplimientos empresariales.

8.2.1.1.- Investigación documental

Es esencial seguir un orden correcto en la organización del control del cumplimiento empresarial, comenzando por aquellos aspectos de organización preventiva sin los cuales el resto se convierten en imposibles.

1) Organización preventiva.

La base para conseguir una correcta actuación de prevención de los riesgos, es que exista una organización dirigida a ello y, por eso precisamente, el primer elemento que ha de ser objeto de control es la organización preventiva.

La Ley 31/1995 y el Real Decreto 39/1997 establecen las bases normativas de esa organización, convirtiéndola en obligatoria. Todo empresario debe disponer de una organización de medios y personas dedicadas a las tareas preventivas. El Real Decreto 39/1997, ofrece distintas variantes, en función del tamaño de la empresa y de los riesgos de su actividad. De acuerdo con dicha norma, el empresario debe

disponer de una organización preventiva que puede adoptar una de estas cuatro formas:

- a) Asunción directa por el empresario de las tareas preventivas
- b) Designación de trabajadores especializados
- c) Organización de un servicio de prevención propio
- d) Contratación de un servicio de prevención ajeno, autorizado por la Administración para actuar como tal en el ámbito territorial correspondiente y con las especialidades necesarias.

Es posible que la organización preventiva consista en una mezcla de varias de estas formas, por ejemplo, sumando a la organización preventiva interna la contratación de distintas actividades con un servicio de prevención ajeno.

Legalmente el empresario tiene los siguientes límites a la hora de decidir su actuación preventiva:

- a) Sólo pueden asumir directamente la actividad preventiva los empresarios autónomos que trabajen ellos mismos en el centro de trabajo y tengan formación suficiente, siempre que la empresa tenga menos de seis trabajadores y no desarrolle actividades de especial riesgo.
- b) Si la empresa tiene más de 500 trabajadores, cualquiera que sea su actividad, o si desarrolla actividades de especial riesgo y tiene 250 trabajadores o más, entonces debe tener obligatoriamente un servicio de prevención propio que desarrolle, como mínimo, dos de las cuatro especialidades siguientes: seguridad

en el trabajo, higiene industrial, medicina del trabajo y ergonomía/psicosociología. Las especialidades que no asuma el servicio de prevención propio han de ser contratadas con un servicio de prevención ajeno.

c) La Autoridad Laboral puede obligar a cualquier empresa, por las circunstancias concurrentes, a tener un servicio de prevención, pudiendo elegir la empresa, en tal caso, si va a ser propio o contratado.

d) En todo caso, sea cual sea su tamaño y actividad, las empresas tendrán que contratar un servicio de prevención ajeno para aquellas actividades, como ocurre frecuentemente con la vigilancia de la salud, para las que carezcan de medios suficientes. Esto puede ocurrir, especialmente, cuando el empresario haya optado por designar trabajadores para ocuparse de las tareas preventivas pero éstos carezcan de tiempo, formación o medios suficientes para ello.

El empresario, dentro de estos límites, puede elegir cuál va a ser de entre las anteriores, su organización preventiva, pero en todo caso, está obligado a consultar previamente a los trabajadores a través de sus representantes, esto es, de los delegados de prevención. El informe que éstos deben emitir no es vinculante para el empresario.

En todo caso la organización preventiva tiene que disponer de técnicos con el nivel de formación adecuado para las tareas que se deben acometer, en función de los riesgos existentes y su complejidad (artículo 4.3 del Real Decreto 39/1997

en relación con sus artículos 35.1.c, 36.1.b y 37.1.b). Los niveles de cualificación son tres: básico, intermedio y superior. Dentro del nivel superior existen cuatro especialidades: seguridad, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada y medicina del trabajo.

Es preciso, por tanto, estimular la conciencia sobre este tipo de problemas de aquellos profesionales que, desde estos diversos puestos, pueden detectar su presencia en una empresa completa, detectando los casos en trabajadores y así evitar su baja en cualquiera de los aspectos que esta situación genere.

La empresa tiene que prestar más atención a los problemas musculoesqueléticos si encuentra:

Casos de síndrome del túnel carpal, tendinitis, tenosinovitis, epicondilitis, dolor de espalda, etc.. Habrá de prestar atención a la descripción de los cuadros que se presentan bajo descripciones como “dolor en la mano”, “sobreesfuerzo”, etc. En general, deberá prestar atención a todo tipo de dolores persistentes en las extremidades, en el cuello o en la espalda.

Síntomas de fatiga, incomodidad o dolor, que den lugar a quejas de los trabajadores, incluso cuando se manifiesten fuera del trabajo, cuando los trabajadores asocien tales síntomas a determinados trabajos, actividades, funciones o puestos.

b) Indicadores derivados del análisis inicial de los puestos de trabajo.

Van a tener que ser considerados como potencialmente lesivos todos los trabajos que implican de forma habitual o significativa:

-Movimientos repetitivos,

-Esfuerzos intensos,

-Carga manual de pesos,

-Posiciones corporales incómodas o forzadas,

-Vibraciones,

-Contactos continuos o repetidos con objetos duros, afilados o no ajustados a la forma del cuerpo o de sus partes.

-Manejo habitual de herramientas de mano, teclados, ratones de ordenador, etc., en la medida en que la presión sobre una parte de la mano puede inhibir la función nerviosa o la circulación sanguínea.

Con seguridad podemos relacionar algunos puestos de trabajo y sectores de riesgo y, por lo que aquí nos interesa, en el sector sanitario, cuando se trata de auxiliares que han de ayudar a los enfermos o ancianos en sus tareas cotidianas y han de cargar con su peso para levantarles o facilitar sus desplazamientos.

c) Indicadores organizativos.

Debe considerarse como un importante indicador de la existencia de este tipo de problemas, la existencia en la empresa o centro de trabajo de sistemas de control del trabajo, que impliquen estudios de métodos y tiempos y, en definitiva, el análisis de la productividad de los gestos y movimientos de los trabajadores, muy especialmente si se vinculan a exigencias de productividad y ritmos o a incentivos económicos.

Curiosamente, existe una norma laboral que obliga a evaluar los riesgos ergonómicos derivados de los sistemas de organización empresarial que impliquen fijar ritmos de trabajo, pero se encuentra situada sistemáticamente fuera de la normativa que formalmente se califica de prevención de riesgos laborales. Se trata del artículo 36.5 del Estatuto de los Trabajadores, que ha de considerarse a todos los efectos, en el sentido del artículo 1 de la Ley 31/1995, que forma parte de la normativa de prevención de riesgos laborales:

“El empresario que organice el trabajo en la empresa, según un cierto ritmo, deberá tener en cuenta el principio general de adaptación del trabajo a la persona, especialmente de cara a atenuar el trabajo monótono o repetitivo, en función del tipo de actividad y de las exigencias en materia de seguridad y salud de los trabajadores. Dichas exigencias deberán ser tenidas particularmente en cuenta a la hora de determinar los períodos de descanso durante la jornada de trabajo”.

En aplicación de este artículo, en conexión con los artículos 14, 15 y 16 de la Ley 31/1995 y de los artículos 1 a 9 del Real Decreto 39/1997, podemos decir que en toda empresa en la que estén implantados sistemas de ritmos en la producción, es obligatorio realizar una evaluación de riesgos ergonómicos. Aún más, podemos considerar que las modificaciones de puestos de trabajo en base a estudios de métodos y tiempos con objeto de incrementar la productividad mediante la modificación de movimientos o la velocidad de las líneas, están sometidas a la obligación de realizar lo que podría llamarse una “evaluación de impacto ergonómico”.

Por lo que se refiere a los riesgos de sobrecarga mental derivados de los horarios y turnos de trabajo, el hecho de que se realice regularmente un trabajo nocturno o un trabajo a turnos, determina la existencia de un riesgo que ha de ser valorado.

Siguiendo el artículo 2 de la Directiva 93/104/CE y el artículo 36.1 del Estatuto de los Trabajadores, se entiende por trabajo nocturno el realizado entre las diez de la noche y las seis de la mañana. Sin embargo el que un trabajador de forma no habitual pueda realizar algún trabajo en este horario no significa que legalmente tenga la condición de trabajador nocturno y, por tanto, que aparezca un riesgo susceptible de valoración y prevención.

El artículo 5.2 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, establece que “el procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado” y que, “en caso de duda, deberán adoptarse las medidas preventivas

más favorables, desde el punto de vista de la prevención” (esto es, lo que se llama el “worst case method”). Sigue diciendo el artículo 5.2 que la evaluación incluirá la realización de las mediciones, análisis o ensayos necesarios, salvo que se trate de operaciones, actividades o procesos en los que la directa apreciación profesional acreditada permita llegar a una conclusión sin necesidad de recurrir a aquéllos, siempre que se cumpla lo previsto en relación con la confianza en el resultado y el criterio del “worst case”. Si existe normativa específica de aplicación, el procedimiento de evaluación debe ajustarse a las condiciones concretas establecidas en la misma. Si no existe esta normativa (como es el caso), el artículo 5.3 establece que se seguirán, si existen, los métodos o criterios recogidos en normas UNE, guías del INSHT o de las Comunidades Autónomas, protocolos y guías del Ministerio de Sanidad (en relación con las actividades de vigilancia de la salud), normas internacionales y, en ausencia de las anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan lo previsto en relación con la confianza en el resultado y el criterio del “worst case”.

Pues bien, en el caso de las lesiones músculo-esqueléticas, no existe un método “estándar”, salvo en lo relativo a pantallas de visualización y manejo manual de cargas, que tienen su normativa específica y sus guías técnicas editadas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Por ello, se utilizan métodos variados establecidos por diversas instituciones. Todos ellos suelen tener unos elementos comunes: entrevista a trabajadores; observación de su tarea

(incluso tomando fotos o vídeos), mediciones de distancias y de tamaños de lugares, equipos y herramientas

Mediciones, en su caso, de pesos, vibraciones, humedad o temperatura; análisis de las características de las superficies; cálculos biomecánicas (fuerza física, energía consumida, oxígeno consumido y similares), etc. En general es preciso realizar una descripción del puesto completa que permita dividir el trabajo en sus distintos componentes o tareas. Después hay que analizar cada tarea y los riesgos asociados a la misma en función de su duración, intensidad de los esfuerzos, frecuencia, descansos, autonomía. La evaluación requiere analizar el medio físico (equipos de trabajo, condiciones de trabajo, etc.) y el medio organizacional (autonomía, productividad, control de tiempos y métodos, etc.).

Actuación de los trabajadores ante los incumplimientos empresariales en fase preventiva.

Una vez que hemos definido la cadena de obligaciones preventivas de la empresa, para la correcta gestión del riesgo de lesiones músculo-esqueléticas, es preciso abordar la cuestión de cuáles son los mecanismos que tienen los trabajadores para obtener el cumplimiento de tales obligaciones, cuando el empresario no lo haga o las cumpla defectuosamente. En todo caso es conveniente tener claras algunas ideas:

En primer lugar, no hay que olvidar que el proceso de identificación de riesgos, evaluación, planificación de medidas y revisión de la evaluación no es algo que se agote en un corto periodo de tiempo. Por el contrario, es un proceso continuo, que ha de durar toda la vida de la empresa. Se inicia en un punto y se debe ir progresando continuamente en la prevención, sin que pueda llegarse nunca a decir que el proceso ha finalizado. El objetivo será alcanzar un nivel óptimo desde el punto de vista preventivo, sin olvidar que siempre se producirá algún fallo y habrá que introducir correcciones y mejoras. Por lo tanto, la misión que han de fijarse los trabajadores y sus representantes en este aspecto, no es conseguir en un plazo casi inmediato el cumplimiento de las obligaciones empresariales concebido como un punto final. Tal concepción es un serio error: de lo que se trata es, como hemos dicho, de obtener una mejora continua de la prevención y desde esa perspectiva el proceso de evaluación, planificación, revisión cobra todo su sentido.

Vistas así las cosas, las actuaciones de los trabajadores han de formar parte de una estrategia de mejora, de forma que cuando se acuda a la adopción de determinadas medidas, sean éstas de naturaleza legal o sindical, las mismas se planteen como una forma de romper el bloqueo y continuar avanzando. Sería un grave error entender que todo consiste en que un juez o un inspector obliguen a la empresa a cumplir las normas, porque en un proceso de evaluación y reevaluación no existe una situación que podamos calificar como perfecta y, por tanto, no existe un punto final. Mientras haya actividad productiva existirán riesgos para los que participan en ella y será preciso ir identificando los mismos y

previniendo, lo más eficazmente posible, su materialización. Quien tenga la idea de que la cosa es tan sencilla como cumplir una norma, debe olvidarse de ella. El problema será definir cuál es el nivel de riesgo que estimamos aceptable e intentar alcanzar el mismo. Pero lo que se considera aceptable varía con la cultura de cada sociedad, en cada momento histórico, en cada zona e incluso en las distintas empresas. Lo que en una determinada empresa puede entenderse como aceptable en un determinado momento, puede resultar absolutamente inaceptable en otra cultura empresarial; y ésta es una lección que puede aprenderse simplemente charlando sobre prevención de riesgos con los trabajadores de otro sector productivo.

Lo que ello implica, es la exigencia de que los trabajadores vayan formulando su propia planificación estratégica en materia de prevención, definiendo cuáles son sus objetivos, sus plazos y sus prioridades. Sólo desde esta forma se podrán plantear de manera coherente sus acciones. No conviene olvidar, en ningún caso, que en materia de salud laboral, el tiempo corre siempre en contra de los trabajadores: los accidentes se van produciendo mientras las medidas de seguridad se retrasan, los problemas de salud se van manifestando y agravando al mantener las mismas condiciones de trabajo sin modificar. Por ello, en muchos casos, será preciso buscar tácticas de desbloqueo, con objeto de poner en marcha o permitir continuar a mejor ritmo las actividades preventivas en la empresa.

Claro está, que la estrategia de mejora continua de las condiciones de trabajo, ha de modificarse cuando estamos ante un accidente de trabajo o enfermedad

profesional, porque en ese caso el objetivo inmediato será proteger a la víctima y a su familia, intentando en último extremo garantizar su situación económica de futuro. En el siguiente capítulo analizaremos estos problemas.

Lo que ha de evitarse siempre, para evitar desgastar la credibilidad de los trabajadores en la defensa de sus derechos a la vida, salud e integridad física, es convertir las obligaciones y exigencias preventivas en una moneda de cambio en las negociaciones salariales, de horario, etc. Cada vez que se interpone una demanda o una denuncia en materia de prevención como forma de presionar al empresario para obtener una ganancia salarial o de otro tipo, se está abonando la idea de que los propios trabajadores no dan importancia a los riesgos y su prevención, lo que va generando una situación de la que después es muy difícil despegar.

Aquí vamos a tratar exclusivamente las formas de actuación de naturaleza jurídica, mediante el recurso a terceros externos. En el ámbito interno de cada empresa existe una dinámica sindical más o menos favorable y los trabajadores y sus representantes han de desarrollar sus estrategias de negociación y presión, al igual que lo hace la empresa. El problema estriba en que cuando éstas se agotan se hace preciso recurrir a instrumentos de tipo legal. Y ello, no con el objetivo de que una persona haga cumplir a la fuerza a la empresa el conjunto de las normas, lo que en muchos casos será imposible, sino en la idea de que es preciso desbloquear situaciones en sentido favorable a los intereses de protección de los

derechos de los trabajadores. Esta idea evitará además frustraciones que pueden inducir a muchos representantes sindicales a abandonar.

Finalmente debe subrayarse que toda actuación jurídica, ante la administración o ante los tribunales, exige que aquello que se denuncia como incumplido o que se pretende obtener, tenga una base normativa en la que se apoye. Esta base puede estar en las leyes y reglamentos, pero también en los convenios colectivos, lo que significa que la negociación colectiva puede, en ocasiones, intentar jugar el papel de llenar las insuficiencias de la normativa estatal, con todas las dificultades que esto supone.

8.2.1.2.- Entrevista con empleados

Como parte importante de las actividades laborales y con el fin de conocer la situación real de los trabajadores en cuanto a las cargas de trabajo, movimientos y situaciones ergonómicas, es importante recalcar las oportunidades que la dirección de asistencia social brinda a los trabajadores sociales: para lograr obtener la confianza del trabajador, es necesario brindarle un ambiente honesto, esto ayudara a mantener la confianza y tranquilidad del trabajador, haciendo énfasis en la importancia de reconocer el desempeño laboral, a la vez, que conocer sus carencias y necesidades; para ello se deben utilizar cuestionamientos como ¿Que tan frecuentemente has recibido capacitación? ¿Qué tanto confíasen tus compañeros de trabajo?, ¿Puedes tomar decisiones a la hora de brindar atención a los usuarios? ¿Conoces los procedimientos y normas que rigen el área

de trabajo social para el desarrollo de tus actividades?, Estos son algunos de los planteamientos a los cuales se somete al trabajador al momento de una entrevista, pues de ellos dependerá el obtener información valiosa para conocer las necesidades, carencias, y oportunidades que puedan ser viables para desarrollar estrategias para el mejoramiento del servicio.

- Ventajas y beneficios. ¿Ofrece los beneficios que los trabajadores desean? o ¿gasta el efectivo en cosas que para ellos no son necesariamente valiosas? Por ejemplo, ¿preferirían tener más tiempo libre o recibir bonos para las vacaciones? Envíe una encuesta sobre los beneficios para los empleados que incluya preguntas como: “¿Qué tan justa es la política sobre licencia por enfermedad de los empleados?” y “¿El plan de seguro médico de su empleador es mejor, peor o casi igual que los de los demás empleadores?”, a fin de ajustar sus beneficios para una mayor satisfacción del equipo y retención de los empleados.

En esta ocasión se detectaron puntos rojos que manifiestan alertas y causantes del deficiente desempeño laboral, lo que se ve reflejado al momento de atender a los usuarios. Como resultado de las encuestas realizadas, se pudo detectar que el 80% de los trabajadores del área de Asistencia social se encuentran preocupados, estresados e inconformes, debido a las cargas constantes de trabajo, la falta de autonomía en el momento de tomar decisiones sobre el servicio brindado, así como estados constantes de estrés debido al sinnúmero de problemáticas a las cuales se ven enfrentados todos los días. A esto se le puede añadir el hecho que los empleados no cuentan con lugares ni momentos de esparcimiento, pero si

constantes exigencias y limitaciones, lo que, nuevamente, se ve reflejado en el momento de atender a los usuarios así como en las relaciones entre compañeros, mostrando cuadros de irritabilidad, desconfianza, antipatía, y, en otros casos, se pudo observar preferencias en algunos empleados y abusos con otros, esto, por sí mismo, es un factor alarmante, pues hace evidente la ausencia de un verdadero equipo de trabajo, haciéndose marcado el divisionismo, la remarcación de diferentes puntos de vista en el momento de desarrollar sus actividades; el sentirse poco valorados, falta de reconocimiento tanto de esfuerzo realizado así como de resultados y logros obtenidos, falta de comunicación e interés por parte de la titular del área, recayendo el control y toma de decisiones sobre tres personas, ello ha originado descontrol y duda al momento de tomar decisiones, así como malestar e irritabilidad del trabajador. Resulta fundamental, el establecimiento de normas y reglas que hagan posible un método para una equilibrada distribución de actividades, que permitan el desarrollo y la satisfacción plena del trabajador, lo que, inevitablemente, se verá reflejado en una mejor calidad en la atención a los usuarios.

8.2.1.3.- Entrevista con supervisores o jefes inmediatos

En este punto se determino la entrevista al jefe de área, enfocándonos a resaltar la importancia de las actividades de los trabajadores y lo que esto ocasiona, en esta entrevista se observo que a pesar de conocer los procedimientos que se deben de llevar a efecto con el personal debido a la constante demanda del usuario, es difícil seguir la normatividad, ocasionando estados de estrés

constantes y la toma de decisiones acelerada sin la oportunidad de poder analizar las circunstancias de forma consciente, y tener que rendir resultados a marchas forzadas, no permite con una autonomía total en el momento de tomar decisiones y, si esta situación depende en la mayoría de las ocasiones de los recursos con los que cuenta el Sistema DIF, así como los convenios y acuerdos tomados con otras instancias, el tener que esperar tiempo prolongado por una respuesta a las solicitudes de apoyo, si se le agrega el hecho de que la economía estatal ha sufrido un fuerte colapso derivando en una serie de medidas presupuestarias, que a una institución como el D.I.F., cuya misión es el apoyo a los sectores de población más vulnerables, estas decisiones de carácter económico, consistentes en recortes y ajustes presupuestarios, no favorecen para la realización de la labor cotidiana, considerando que, por si misma, resulta bastante costosa, tomando en cuenta la diversidad y la cantidad de apoyos que se proporcionan a la población; lo que origina que D.I.F. ya no sea una alternativa de solución a los problemas de apoyo, toda vez, que debido a estas circunstancias, se llega a la necesidad de negar el apoyo a quien lo necesita, aun cuando el usuario realice todo el tramite y haga una espera larga para obtener algo que, al final, no le será proporcionado. Esta situación aumenta más la incomodidad y el descontento del trabajador por el hecho de no tener acceso a información que deberían conocer, creándose un abierto conflicto entre las partes involucradas, debido a que se le oculta información al trabajador, quien queda en duda acerca de su labor, y el responsable del área, quien se encuentra atado, debido a que conoce la información pero, por su nivel de responsabilidad, requiere de mantenerse sin

darla a conocer, lo que deja al trabajador como la parte más vulnerable del proceso, resultando el más afectado en su actividad cotidiana.

El jefe de área se ve limitado y con sentimientos de frustración por el hecho de conocer las consecuencias de estos actos, pero no tiene opción debido a que esto tiene que permanecer callado, por las limitaciones a las que se enfrenta todos los días, el tener que pasar por villano, en la mayoría de las veces tener que permanecer callado, a pesar de darse cuenta de las injusticias que el trabajador vive y sentir el malestar por no poder hacer más por el trabajador.

8.1.2.4 Observación directa.

- Observación directa de movimientos
 - Cronometro de tiempos
 - Situaciones Ergonómicas
 - Evidencia Fotográfica
 - Evaluación para detección de lesiones Musculo esqueléticas
 - Escala de tiempos movimientos Biomecánicas
 - Consecuencias y Enfermedades derivadas de la falta de prevención de situaciones biomecánicas y ergonómicas.
 - Causas de estrés.
-
- Considerando las técnicas aplicadas así como las complicaciones para la aplicación, por cuestiones de la misma dependencia ajustándonos a las

nuevas disposiciones administrativas laborales, se considero un aumento en la carga de trabajo de los mismos empleados, por el recorte de personal que en estos meses se viera sujeta la misma organización de implementar.

Así mismo, determinados de acuerdo al estudio visual que se ejecuto en tres tiempos, considerando poder captar todos los movimientos que son aplicados durante la jornada laboral por el mismo personal y así determinar los errores cometidos y lesiones adquiridas de ellos.

Inicio de la jornada laboral

Tiempo medio de la jornada laboral

Y tiempo final de la jornada laboral

- Como segundo punto de evaluación se considero un inventario del mobiliario y cuestiones ergonómicas presentadas en el área con evidencia fotográfica de estas condiciones.
- Se considero una bitácora de los tiempo aplicados por cada jornada labora en tiempo activo y estático duración cronometrada.
- Se consideró el análisis de las normas y condiciones existentes en la dependencia del comité de seguridad e higiene existente, para saber si las condiciones seguras a las que tienen derecho los trabajadores, se aplican conforme a normatividad y si estas han sido notificadas y cumplidas para su seguridad laboral.

- Se aplicó encuesta a los usuarios para saber su punto de vista en cuanto a la atención recibida por los trabajadores de trabajo social y sugerencias y conocer qué tipo de trato les gustaría recibir.
- Aplicación de una encuesta ergonómica a los trabajadores sociales y administrativos del área de trabajo social para conocer las lesiones musculoesqueléticas y lumbares que presentan en la actualidad, así como estrés, alergias, dermatitis, etc. padecidas en ellos actualmente.

8.1.2.5.- Cuestionarios

EVALUACION PARA LA DETECCION DE LESIONES MUSCULO ESQUELETICAS

Enumera los casos que conoces entre tus compañeros de trabajo que puedan considerarse como LMS de origen laboral y señala donde fue atendida. (Seguridad social)

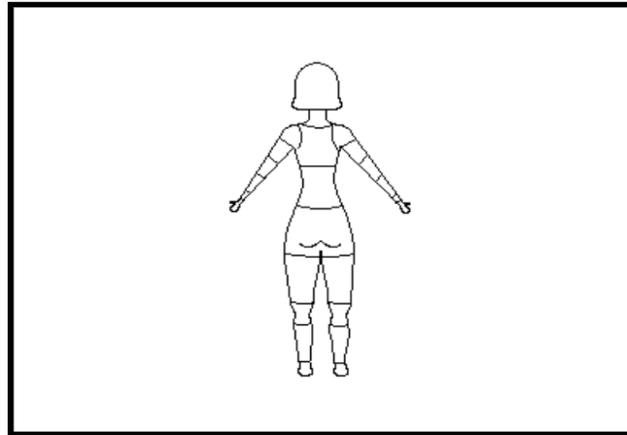
| Casos con LMS | Seguridad Social |
|---------------|------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Señala en el siguiente cuadro con una cruz los factores que se presentan en tu trabajo.

| | |
|--------------------------------|--|
| Posturas forzadas | |
| Movimientos repetidos | |
| Manipulación de cargas | |
| Ritmo de Trabajo elevado | |
| Estrés | |
| Insuficiente tiempos de reposo | |
| Trabajo Estático | |
| Trabajo dinámico | |

Señala en el siguiente esquema las partes del cuerpo que te duelen.

Mapa del Cuerpo



Observa durante la jornada laboral la evolución de la intensidad del dolor que sientes en cada zona del cuerpo. Anota en cada casilla a la hora indicada, la intensidad de dolor según la siguiente escala de 0 a 5.

- 0 = Ausencia de molestia
- 1 = Alguna molestia
- 2 = Molestia permanente
- 3 = dolor
- 4 = Bastante dolor
- 5 = Mucho Dolor

| | 1 ^a h | 2 ^a h | 3 ^a h | 4 ^a h | 5 ^a h | 6 ^a h | 7 ^a h | 8 ^a h |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Cuello | | | | | | | | |
| Dorsal | | | | | | | | |
| Lumbar | | | | | | | | |
| Caderas | | | | | | | | |
| Hombro izquierdo | | | | | | | | |
| Hombro derecho | | | | | | | | |
| Brazo izquierdo | | | | | | | | |
| Codo izquierdo | | | | | | | | |
| Codo derecho | | | | | | | | |
| Antebrazo izquierdo | | | | | | | | |
| Antebrazo Derecho | | | | | | | | |

| | 1ª h | 2ª h | 3ª h | 4ª h | 5ª h | 6ª h | 7ª h | 8ª h |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Muñeca Izquierda | | | | | | | | |
| Muñeca Derecha | | | | | | | | |
| Mano izquierda | | | | | | | | |
| Mano Derecha | | | | | | | | |
| Muslo izquierdo | | | | | | | | |
| Muslo derecho | | | | | | | | |
| Rodilla izquierda | | | | | | | | |
| Rodilla derecha | | | | | | | | |
| Pierna izquierda | | | | | | | | |
| Pierna derecha | | | | | | | | |
| Tobillo / Pie izquierdo | | | | | | | | |
| Tobillo/Pie derecho | | | | | | | | |

Enumera las tareas en las que tienes que realizar movimientos forzados de la columna

| Columna | Movimientos forzados | Tareas |
|----------|----------------------|--------|
| Cervical | | |
| Dorsal | | |
| Lumbar | | |

Enumera las tareas en las que se producen los movimientos que implican un riesgo para el hombro

| Movimiento | Tareas |
|-------------------------------------|--------|
| Elevación de los codos | |
| Levantar y alcanzar con y sin carga | |

Enumera las tareas en las que se producen los movimientos que implican un riesgo para el codo

| Movimientos | Tareas |
|---|--------|
| Impacto o sacudidas | |
| Supinación o pronación | |
| Flexión extrema del codo | |
| Flexión y extensión forzados de la muñeca | |

Enumera las tareas en las que se producen los movimientos que implican un riesgo para mano y muñeca.

| Movimientos | Tareas |
|--|--------|
| Flexión y extensión de la muñeca | |
| Contacto con una superficie dura | |
| Vibraciones | |
| Agarres fuertes con la mano | |
| Flexión y extensión de los dedos | |
| Presión repetida en la base de la palma de la mano | |

Ordena las tareas que realizas desde que entras a trabajar hasta que sales y enumera en cada una de ellas las posiciones forzadas (flexión, extensión, rotación), que adopta cada parte de tu cuerpo (antebrazo, brazo, columna vertebral, piernas) para la realización del trabajo.

| Tareas | Posturas Forzadas |
|--------|-------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Analiza cada una de las tres etapas descritas y señala sobre el siguiente cuadro en el cual de ellas te identificas.

- Aparece dolor y cansancio durante las horas de trabajo que desaparecen fuera de éste y con el descanso.
- Los síntomas aparecen al empezar el trabajo y no desaparecen por la noche, alterando el sueño y disminuye la capacidad de trabajo.
- Los síntomas persisten durante el descanso y se hace difícil realizar tareas, incluso las más triviales.

| Fases | Señala |
|---------------|--------|
| Sin síntomas | |
| Primera etapa | |
| Segunda etapa | |
| Tercera etapa | |

Ordena las tareas que realizas desde que entras a trabajar hasta que sales y enumera en cada una de ellas los movimientos repetidos (flexión, extensión, pronación, supinación), que realiza cada parte de tu cuerpo (antebrazos, brazos, columna vertebral, piernas) en el trabajo.

| Tareas | Movimientos repetidos |
|--------|-----------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Enumera las tareas en las que manipulas cargas y qué tipo de manipulación realizas (levantas, colocar, traccionar o desplazar). Clasifica en cada caso el peso de la carga con el siguiente criterio: menor de 3 kg, entre 3 y 25 kg o mayor de 25 kg.

| Tareas con cargas | Tipo de manipulación | Peso |
|-------------------|----------------------|------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Señala con una cruz en los siguientes cuadros los factores de riesgo que identifica en tu trabajo manipulas cargas:

Las características de la carga

| | |
|--|--|
| La carga es pesada, grande, voluminosa o difícil de sujetar | |
| Esta en equilibrio inestable o su contenido corre el riesgo de desplazarse | |
| Esta colocada de tal modo que debe sostenerse o manipularse a distancia del tronco o con torsión o inclinación del mismo | |
| Su aspecto exterior o a su consistencia puede ocasionar lesiones al trabajador, en particular en caso de golpe. | |

El esfuerzo físico necesario.

| | |
|---|--|
| Es demasiado importante | |
| No puede realizarse más que por movimiento de torsión o de flexión del tronco | |
| Puede acarrear un movimiento brusco de la carga | |
| Se realiza mientras el cuerpo está en posición inestable | |
| Para alzar o descender la carga hay que modificar el agarre | |

Las características del medio de trabajo

| | |
|--|--|
| El espacio libre, especialmente vertical, resulta insuficiente para el ejercicio de la actividad de que se trate | |
| El suelo es irregular y puede dar lugar a tropiezos o bien es resbaladizo para el calzado que lleve el trabajador | |
| La situación o el medio de trabajo no permite al trabajador la manipulación manual de cargas a una altura segura y en una postura correcta | |
| El suelo o el plano de trabajo presentan desniveles lo que implica la manipulación de la carga en niveles diferentes | |
| El suelo o el punto de apoyo son inestables | |
| La temperatura, humedad o circulación del aire son inadecuadas | |
| La iluminación no es adecuada o exista exposición a vibraciones | |
| | |

Las exigencias de la actividad.

| | |
|--|--|
| Esfuerzos físicos frecuentes o prolongados en los que intervengan en particular la columna vertebral | |
| Periodo insuficiente de recuperación | |
| Distancias demasiado grandes de elevación, descenso o transporte | |
| Ritmo impuesto por un proceso que el trabajador no pueda modular | |

Señala con una cruz en el siguiente cuadro los factores precedentes de las exigencias de la tarea que se presentan en tu puesto de trabajo.

| | |
|---|--|
| Exigencias de la tarea | |
| Atención sostenida sobre una fuente de información | |
| Información abundante, variada compleja, que requiere respuesta | |
| Responsabilidad por la salud o la seguridad de otros | |
| Jornada prolongada, turnos, trabajo nocturno | |
| Contenidos múltiples y complejos | |
| Peligrosidad en las tareas | |
| Intervención de tus compañeros para desempeñar las tareas | |

Señala con una cruz en el siguiente recuadro los factores procedentes de las condiciones físicas del entorno que te parece inadecuado en tu puesto de trabajo.

| | |
|---|--|
| Condiciones físicas del entorno | |
| Iluminación | |
| Condiciones ambientales (calor, humedad, calidad del aire etc.) | |
| Ruido | |
| Olores | |
| Orden | |
| Limpieza | |
| | |

Señala con una cruz en el siguiente cuadro los factores sociales y organizativos que generan más carga mental en tu área.

| | |
|--|--|
| Factores sociales y organizativos | |
| Tipos de organización (estructura de control y comunicación) | |
| Ambiente de la organización (relaciones y aceptación personal) | |
| Factores grupales (estructura y cohesión del grupo) | |
| Jerarquía de mando | |
| Conflictos (en el grupo, entre grupos, entre personas) | |
| Contactos sociales (relación con usuarios) | |
| | |

Señala con una cruz en el siguiente cuadro los factores que generan más carga en tu área.

| | |
|---|--|
| Otros factores | |
| Exigencias sociales (responsabilidad en relación con el trabajo y el bienestar público) | |
| Normas culturales (condiciones de trabajo, valores etc. | |
| Situación económica (mercado laboral) | |

Describe de manera sencilla todos los aspectos que se enumeran a continuación con el fin de conocer las variables determinantes de la carga mental en tu puesto de trabajo.

| | |
|---------------------------------|--|
| Datos de identificación | |
| Turno | |
| Sección, Departamento de planta | |
| Categoría profesional | |
| Tipo de contrato | |
| Antigüedad | |

| | |
|--|--|
| Horarios | |
| Días trabajados por semana | |
| Horas de trabajo al día | |
| Turno | |
| Repercusiones sobre la vida familiar y/o social | |
| Ritmos y pausas | |
| Cantidad de usuarios mujeres, niños, adultos mayores, discapacitados, lesionados, enfermos terminales etc. | |
| Posibilidad de planificar el trabajo | |
| Acumulación de tareas | |
| Cantidad de pausas | |
| Adecuación de las pausas | |
| Lugar de las pausas | |

| | |
|---------------------|--|
| Información tratada | |
| Cantidad | |
| complejidad | |

| | |
|------------------------------------|--|
| Características de la tarea | |
| Estado de los Usuarios | |
| Grado de autonomía de los usuarios | |
| Situación de incertidumbre | |
| Interrupciones en el trabajo | |
| Trato de los usuarios o familiares | |
| Respuesta a situaciones críticas | |

| | |
|--|--|
| status | |
| Posibilidad de aplicar los conocimientos | |
| Consideración del puesto | |
| Percepción de consideración del puesto | |

| | |
|------------------------------------|--|
| Salario y promoción | |
| Adecuación del salario | |
| Existencia de sistema de promoción | |
| Posibilidad real de promoción | |

| | |
|--|--|
| Participación | |
| Posibilidad de tomar decisiones en aspectos referentes al trabajo | |
| Asistencia a sesiones formativas | |
| Información sobre cambios tecnológicos, organizativos o metodológicos. | |

| | |
|---|--|
| Organización en el Trabajo | |
| Ordenes de trabajo por escrito | |
| Definición de tareas | |
| Coordinación con otros | |
| Falta de información en los cambios de apoyos | |
| Necesidad de consultar antes de tomar decisiones. | |

| | |
|----------------------------------|--|
| Datos personales | |
| Edad | |
| Sexo | |
| Estado civil | |
| No. De hijos | |
| Nivel de estudios | |
| Formación profesional específica | |

| | |
|---|--|
| sintomatología | |
| Le cuesta dormirse o duerme mal | |
| Sueña con el trabajo | |
| Piensa en el trabajo en días de descanso | |
| Siente los ojos fatigados | |
| Se siente adormecido | |
| Le cuesta concentrarse | |
| Olvida las cosas con facilidad | |
| Siente desinterés por las cosas | |
| Comete errores | |
| Siente molestias oculares (deslumbramiento, parpadeo) | |

| | |
|--|--|
| Tiene mareos | |
| Sufre dolores de cabeza | |
| Se nota irritable, nerviosa o tensa | |
| Tiene sensación de fatiga | |
| Sufre alteraciones digestivas | |
| Consumo más café, tabaco, alcohol, tranquilizantes | |
| Valoración de signos y síntomas | |
| Grado 0 | Ausencia de signos y síntomas |
| Grado 1 | Dolor en reposo y/o existencia de sintomatología sugestiva |
| Grado 2 | Grado 1 con contractura y/o dolor a la movilización |
| Grado 3 | Grado 2 con dolor a la palpación y/o percusión |
| Grado 4 | Grado 3 con limitación funcional evidente clínicamente |

Identifica los aspectos mejorables en las condiciones de tu trabajo y señálos con una cruz en el cuadro siguiente (propón medidas correctoras en cada caso)

| Condiciones de trabajo | Aspectos mejorables | Medidas correctoras |
|---|---------------------|---------------------|
| Ambientales: Iluminación Ruido Calidad del aire Temperatura Humedad | | |
| Equipamiento del puesto Mobiliario Útiles de trabajo Aparatos Información Documentación Soporte información | | |
| Exigencias Memorización Calculo numérico Razonamiento Solución de problemas Tomar decisiones | | |
| Distribución de tiempo de trabajo. Jornada Horarios Pausas | | |

Para la reformulación del contenido de tu puesto de trabajo enumera las tareas que incluirías y excluirías.

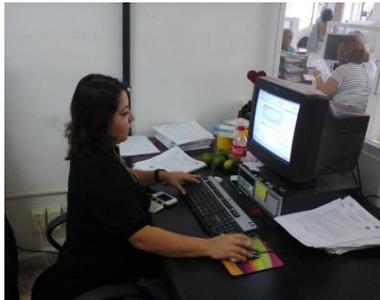
| Tareas a incluir | Tareas a excluir |
|------------------|------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

8.1.2.6.- Evidencia fotográfica movimientos biomecánica y situaciones ergonómicas

En este caso se observo que el área es pequeña, espacios reducidos y esto es un factor alarmante ya que por la atención que se brinda y la fluidez de personas ocasiona estrés y malestar entre los usuarios y los trabajadores.

La limitación de no contar con equipos actualizados y la mayoría tiene que ingeniárselas para desarrollar sus actividades con lo que tienen lo que limita su imaginación y desarrollo de las actividades cotidianas.





8.3- Reglas para dibujar un diagrama de flujo

1. Cada símbolo significa un tipo de operación
 - Entrada/Salida
 - Proceso
 - Decisión
 - Transferencia o bifurcación
2. Dentro de cada símbolo se escribe un comentario para indicar la operación o proceso específico que se ha de ejecutar

3. Los diagramas de flujo se leen de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha
4. Una secuencia de operaciones se ejecuta hasta que un símbolo terminal designa el final de la ejecución o un conector de bifurcación transfiere el control a otro punto del diagrama.

El diseño de top Down de programas

La solución de cualquier problema puede darse en varias formas o niveles de abstracción. Dice Niklaus Wirth (1974): "Nuestra herramienta mental más importante para competir con la complejidad es la abstracción. Por tanto, un problema complejo no deberá considerarse inmediatamente en términos de instrucciones de un lenguaje, sino de elementos naturales del problema mismo, abstraídos de alguna manera".

El diseño top Down consiste en encontrar la solución de un problema mediante la aplicación sistemática de descomposición en subproblemas cada vez más simples (aplicando la máxima de dividir para vencer).

Por ejemplo, leer un número N y dar una lista de los cuadros perfectos que hay entre 1 y N (se supone que todos los números son enteros positivos). Por ejemplo, si N es 30, se obtendrá la siguiente lista de cuadros: 1, 4, 9, 16, 25.

En la figura siguiente se muestra una posible descomposición en subproblemas que da a lugar a la estructura para el diseño del programa, el cual puede realizarse inicialmente en forma de algoritmo. Observe cómo la descomposición se

hace de lo general a lo particular. Un rectángulo representa un determinado subproblema, y los que a su vez ese subproblema se puede descomponer.

Los cuatro rectángulos a partir de los cuales no salen líneas inferiores, denominados terminales, pueden considerarse como puntos de partida. Son los que corresponden más exactamente con los pasos del algoritmo. Los otros rectángulos, denominados no terminales, definen estructuras de decisión de más alto nivel, que describen cómo se ha desarrollado el trabajo. Ésos pueden aparecer en el algoritmo final en forma de estructuras de control o tal vez como comentarios. El resultado es el algoritmo cuadrados perfectos.

Algoritmo cuadrados perfectos, este algoritmo lee un entero positivo N e imprime los cuadrados perfectos existentes entre 1 y N. La matriz de una dimensión o vector CUADRADOS, con el índice I, se utiliza para almacenar los cuadrados mientras se espera su impresión. T es una variable entera:

1. (Entrada) leer (N)
2. (Se crea el vector de cuadrados perfectos) I=0 Repetir hasta el paso 4 para J=1,2,...N.
3. (Se calcula la parte entera de la raíz cuadrada del número en proceso). T= parte entera (raíz cuadrada (J))
4. (¿Es J cuadrado perfecto?) si $T^2=J$ entonces I=I+1 cuadrados (I)=J
5. (Se imprime los números contenidos en el vector) repetir para J=1,2,...,I escribir (CUADRADOS(J))
6. (Fin)

Prueba del algoritmo. Una vez que se ha desarrollado el algoritmo, debemos asegurarnos de que funciona. Una manera de efectuar esta comprobación es ejecutar el algoritmo mentalmente, utilizando datos representativos y anotando con lápiz y papel los valores que van tomando las variables en cada paso.

Programación estructurada

La programación estructurada está basada en los siguientes puntos:

1. Diseño del programa de los generales a lo particular (top Down).
2. Teorema de estructura. Todo programa puede ser diseñado utilizando únicamente las estructuras básicas:

- Secuencial
- Alternativa
- Repetitiva

Un programa, por largo y complejo que sea, se puede diseñar anidando convenientemente en tres estructuras básicas. Esto ayudara mucho a que los programas sean fácilmente leídos por cualquier persona, a que el número de errores en el proceso de programación sea bajo, a que los programas sean autodocumentados y a que puedan mantenerse fácilmente.

Seudocódigo

El pseudocódigo es una herramienta utilizada para el diseño de programas que permite al programador expresar sus pensamientos de una forma clara, utilizando

su lenguaje natural y mostrando el orden de ejecución de las sentencias del programa sin ninguna ambigüedad.

El pseudocódigo no está diseñado como lenguaje compilable. Tiene pues, muy pocas reglas sintácticas, y ofrece al usuario, como hemos dicho, la libertad de expresar sus pensamientos en su lenguaje natural en lugar de hacerlo en un lenguaje particular de programación. Pasar del programa escrito en pseudocódigo al programa escrito en un lenguaje cualquiera de programación resulta muy sencillo.

Las reglas sintácticas para escribir en pseudocódigo son simples:

- Utilizar palabras como DO WHILE, ENDDO o IF, ELSE, ENDIF, <nombre-proceso>, INVOCA, <nombre-proceso>, END<nombre-proceso>. Las cuales tienen un significado especial y generalmente coinciden con palabras correspondientes a los lenguajes de programación utilizados por los ordenadores.
- Seguir unas reglas de sangrado para mostrar las dependencias dentro de cada uno de los segmentos que componen el diseño del programa.
- Desglosar en segmentos la solución diseñada, cada uno de los cuales resuelve una función la más clara y concreta posible, tal como aconseja la programación.

Estructura secuencial

Cuando se quiere indicar que unas determinadas acciones se deben realizar en secuencia, se escriben unas a continuación de otras. Por ejemplo:

Leer cantidad, precio

Importe = cantidad * precio

Imprime importe

Estructura alternativa

Si utilizamos una alternativa, es para indicar que según el resultado cierto o falso de una expresión hay que realizar una acción u otra de las dos especificadas. En general, una estructura alternativa se escribe de la siguiente forma:

IF expresión THEN

Acción del then

ELSE

Acción del else

ENDIF

Por ejemplo, para calcular el importe de la venta de un determinado artículo, sabiendo que al comprar entre 1 y 15 unidades del mismo, el descuento es de un 10%, y si la compra es superior a 15 unidades, el descuento será de un 15%, y escribimos:

Leer artículo, cantidad, precio unitario

Importe= cantidad* precio unitario

IF cantidad>0 AND cantidad<16 THEN

Importe= importe*0.9

ELSE

Importe=importe*0.85

ENDIF

Imprimir cantidad, precio unitario, importe

Si él en el caso anterior simplemente nos dijeran: calcular el importe de la venta de un determinado artículo, sabiendo que al comprar más de 10 unidades del mismo descuento es de un 10%, escribiríamos:

Leer artículo, cantidad, precio unitario

Importe=cantidad * precio unitario IF cantidad> 10 THEN

Importe= importe*0.9

EDNIF

Imprimir cantidad, precio unitario, importe

La ejecución de una sentencia alternativa se realiza de la forma siguiente:

1. Se evalúa la expresión para ver si es cierta o falsa.
2. Si es cierta, se ejecutan todas las sentencias situadas después de la palabra reservada THEN, y si es falsa, entonces se ejecutan las sentencias que estén después de la palabra reservada ELSE, si es que ésta existe, continuando la ejecución en la siguiente sentencia en secuencia.

En los ejemplos expuestos, se puede observar que la condición expresada en la sentencia IF puede ser simple o compuesta. Cuando la condición es simple, sólo hay una expresión, y cuando es compuesta, hay varias expresiones unidas por los operadores lógicos AND (y) y OR (o)

Estructuras alternativas anidadas

Dentro de una estructura de tipo alternativo es posible que exista otra del mismo tipo. Por ejemplo:

```
IF expresión-1 THEN
```

```
IF expresión-2 THEN
```

```
Acción-1
```

```
ELSE
```

```
Acción-2
```

```
ENDIF
```

```
ELSE
```

```
Acción-3
```

```
ENDIF
```

Por ejemplo, construir una rutina para determinar cuál es la menor de tres cantidades dadas a, b, y c.

```
IF a<b
```

```
IF a<c menor=a
```

```
ELSE
```

```
Menor=c
```

```
ENDIF
```

```
ELSE
```

```
IF b<c
```

```
Menor=b
```

ELSE

Menor=c

EDNIF

ENDIF

Estructura repetitiva

Esta estructura se utiliza cuando se desea que un conjunto de instrucciones se realice un número finito de veces. En general, una estructura repetitiva se escribe de la siguiente forma:

Iniciación de la condición

DO WHILE (condición)

<Sentencias de la repetitiva>

Progresión de la condición

ENDDO

El conjunto de sentencias puede estar formado por cualquier tipo de sentencias, incluidas las estructuras ya vistas. El funcionamiento de esta estructura es:

1. se evalúa la condición
2. si el resultado es cierto, se ejecuta el bloque de sentencias de la repetitiva. En cambio, si el resultado es falso, no se ejecuta y se continúa en la sentencia siguiente a ENDDO.

La condición de la estructura DO WHILE (HACER MIENTRAS) puede ser simple o compuesta, como en el caso de la estructura IF.

Por ejemplo, diseñar una rutina que calcule el valor medio de la altura de los alumnos de determinado curso. Finalizar la entrada de datos con un valor 0 para la variable altura.

Suma=0

núm.=0

Leer altura

DO WHILE (altura<>0)

Suma=suma + altura

núm.=núm+1

Leer altura

ENDDO

Media=suma/núm.

Imprimir media

Sentencias de bifurcación en general

Un ordenador ejecuta las sentencias en el mismo orden en el que las encuentra.

Sin embargo, el programador tiene la posibilidad de incluir sentencias que hagan variar esta secuencia de ejecución. Estas sentencias se clasifican en:

- Sentencias de bifurcación condicional
- Sentencias de bifurcación incondicional
- Sentencias de invocación

Las sentencias de bifurcación condicional son las estructuras alternativas vistas anteriormente. El formato es uno de los dos siguientes:

IF expresión THEN acción-1

IF expresión THEN acción-1 ELSE acción-2

Las sentencias de bifurcación incondicional pasa el control a la sentencia etiquetada con la etiqueta indicada en la propia sentencia incondicional, saltándose así las sentencias que hay entre ellas y la sentencia a la cual se bifurca.

La forma general de esta sentencia es:

GOTO etiqueta

Por ejemplo supongamos una serie cualquiera de sentencias:

Sent-1

Sent-2

Sent-3

GOTO A

A. sent-n

En este ejemplo, después de ejecutarse la sent-3 nos encontramos con la sentencia GOTO C puesto en algún lugar del programa, se ejecuten alguna vez las sentencias incluidas entre sent-4 y sent-n

La tendencia a embrollar los programas mediante instrucciones de bifurcación incondicional GOTO ha llevado a la necesidad de prescindir de las mismas.

Las sentencias de invocación permiten ceder el control a un conjunto de sentencias agrupadas bajo un nombre. Una vez ejecutadas éstas, el control se devuelve a la sentencia que se sigue a la que invocó.

La forma general de esta sentencia es.

INVOCA<nombre>

<Nombre> es el nombre dado al grupo de sentencias invocadas.

Por ejemplo, supongamos que en distintas partes del programa deben ejecutarse las sentencias: sent-x a sent-y. Esto se podría resolver, repitiendo el grupo de sentencias a lo largo del programa, tantas veces como se desee ejecutarlas. Por ejemplo:

Sent-1

Sent-2

Sent-3

Sent-x

Sent-y

Sent-4

Sent-7

Sent-8

Sent-x

Sent-y Sent-9

O bien utilizando una invocación en cada punto del programa donde se desee ejecutar dichas sentencias:

Sent-1

Sent-2

Sent-3

Nvoca <tratarx-y>

Sent-4

Sent-7

Sent-8

NVOCA<tartar x-y>

Sent-9

END <proceso>

<tratar x-y>

Sent-x.

Sent-y

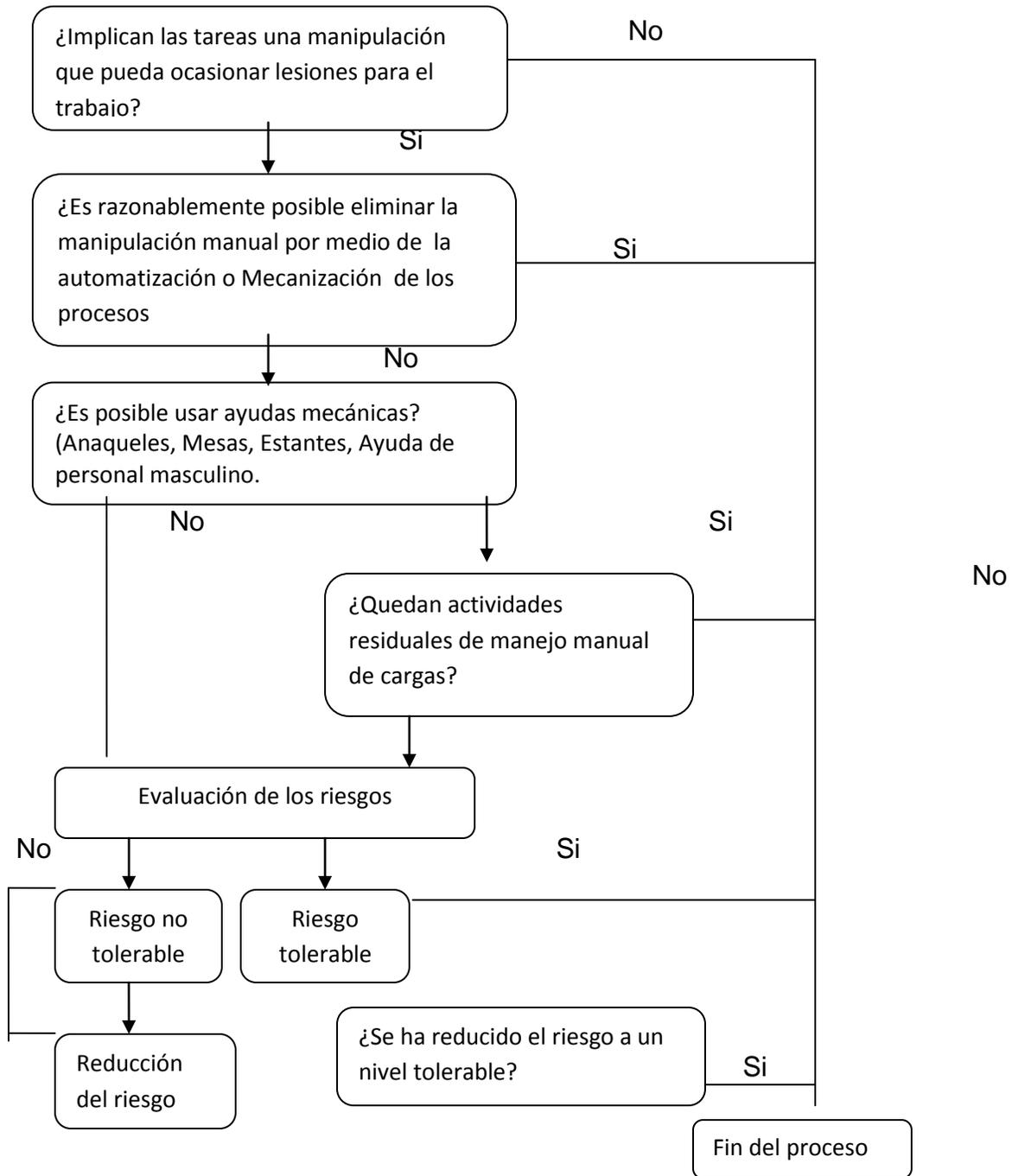
END <tratar x-y>La rutina tratar x-y, que abarca las sentencias sent-x a sent-y, se ejecuta y devuelve el control en la primera llamada a sent-4, y en la segunda, a

sent-9. Más adelante aprenderá que una rutina, generalmente llamada procedimiento, puede colocarla en cualquier lugar en el que pueda ser invocada.

Esta sentencia es muy utilizada en programación, tanto para no repetir bloques de sentencias como para descomponer el problema en subproblemas más sencillos, cada uno de los cuales realiza una función muy concreta.

8.3.1.- Diagrama de flujo

DIAGRAMA DE DECISIONES.

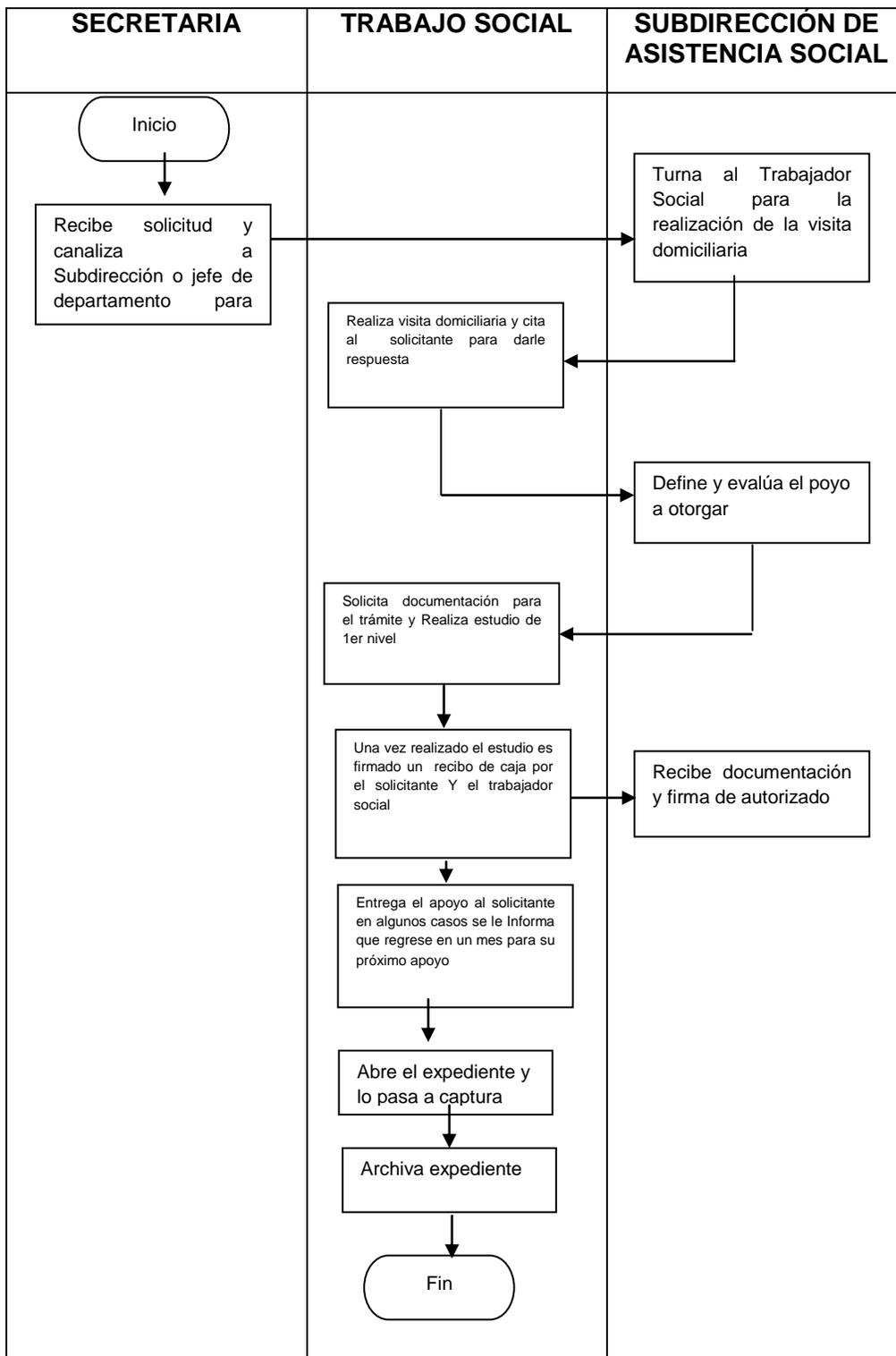


Revisar periódicamente o si cambia las condiciones de trabajo

DIAGRAMA DE PROCESO

| ACT. NUM. | UNIDAD RESPONSABLE | ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN | DOC. |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|-------------------------|
| 1. | Secretaria | Recibe solicitudes y las canaliza a la Subdirección o con el Jefe de departamento para su atención personalizada. | |
| 2. | Subdirección o Jefe de Departamento | Turna al trabajador social para la realización de la visita domiciliaria. | |
| 3. | Trabajo Social | Una vez realizado el Estudio Socioeconómico y visita domiciliaria se cita al solicitante a la Subdirección de asistencia social para darle respuesta. | |
| 4. | Subdirección o Jefe de Departamento | Con base a estudio socioeconómico se evalúa y define el apoyo a otorgar y el tiempo así como evaluar si es sujeto a ser otorgado. | Formato (5) |
| 5. | Trabajo Social | Una vez que acude la persona en la fecha que se le indicó se realiza el estudio de 1er nivel al solicitante de acuerdo al estudio socioeconómico, y se solicita copia de su identificación para el trámite correspondiente. | Formato (4) |
| 6. | Trabajo Social | Una vez realizado el estudio de 1er nivel es firmado el recibo por el solicitante y el Trabajador Social. | Formato (1) |
| 7. | Subdirección o Jefe de Departamento | Recibe documentación y firma de autorizado | |
| 8. | Trabajo Social | Entrega el apoyo correspondiente al solicitante mencionándole que regrese en un mes para su próximo apoyo en caso de ser autorizado. | |
| 9. | Trabajo Social | Abre expediente y lo pasa a captura | |
| 10. | Trabajo Social | Se archiva expediente | |
| 11. | | Termina el proceso. | |
| NOMBRE DE FORMATO | | | CLAVE DE FORMATO |
| Estudio de 1er Nivel (4) | | | |

DIAGRAMA DE FLUJO



IX.-RESULTADOS.

El objetivo de la investigación y prevención de riesgos laborales, así como los motivos generadores de la mala atención de éstos hacia los usuarios, es necesario evitar que las trabajadoras y trabajadores sufran daños para su vida, su salud emocional o integridad física como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Se pudo determinar gracias a los estudios y las técnicas desarrolladas que el motivo de la falta de disposición, interés y servicio es derivado de diversos factores que actualmente viven los trabajadores sociales mismos que han sido sumamente notorios y que han repercutido de manera devastadora para el desarrollo de actividades y desempeño del personal.

Como primer punto se pudo determinar con el estudio de movimientos que el personal por la misma carga laboral no es cuidadoso a la hora de realizar sus actividades, lo que les ocasiona tirones, dolores y golpes inesperados por los movimientos descuidados, espacios reducidos y los lapsos tan cortos que tienen para poder desarrollar actividades y movimientos, estos dentro de un rango laboral de dos tiempos: el primer grupo de 7:00 am a 15:00 pm, el segundo grupo de 8:30 a 15:00 hrs y el tercero de 9:00 am a 17:00 hrs. Siendo que durante esta jornada laboral se atiende a un promedio de 250 a 300 personas por día con problemáticas diferentes así como la organización y planificación de programas

alternos como abrigando a un abuelo, programa de ortesis y prótesis, programa de silla de ruedas, programa de laminas de cartón y la asistencia a comunidades aledañas pertenecientes al estado de Quintana roo.

Actividades en las cuales el personal de trabajo social no se da abasto teniendo muchas de las ocasiones que intervenir el personal administrativo en su apoyo.

Cronometro de tiempos

Dentro del estudio de cronómetro de tiempo se considero que, debido a los periodos tan cortos de tiempo en los que el trabajador se ve obligado a desarrollar sus actividades, no les permite muchas de las veces poner mucha atención a las problemáticas del usuario obligándolos a permanecer en una postura hermética y fría a la hora de atenderlos, eso ha derivado-en descontento con el usuario, lo que han manifestado mediante quejas, los estados cambiantes de una parte del personal, otro factor que deriva esta situación es la falta de organización por parte de la persona responsable, debido a que no deslinda actividades de manera equitativa dejando la responsabilidad no a una sola persona si no a tres las cuales no tienen los mismos criterios para ordenar y considerar al trabajador pesando favoritismos y malos tratos déspotas e irrespetuosos en muchas de las ocasiones lo que ocasiona el malestar y descontento y esto es reflejado con el usuario que califica a todos desafortunadamente con esta actitud aun que no sea así su comportamiento y atención.

Situaciones Ergonómicas

Considerando las cuestiones ergonómicas, se pudo observar que los espacios son reducidos para el tipo de atención que se otorga en el área, el mobiliario obsoleto, y en mal estado, esto, derivado de la falta de presupuesto por parte de la institución para poder brindarle al personal el material, mobiliario y herramientas para poder desempeñar sus funciones de manera adecuada, lo que ocasiona, en la mayoría de las ocasiones, descontento entre ellos mismo por la exigencia de resultados y se ven obligados a cumplir con ingenio con lo que tienen a la mano.

Evaluación para detección de lesiones Musculo esqueléticas

En esta sección requerimos de la aplicación de una encuesta personal, en donde el trabajador manifieste la problemática que actualmente presenta en enfermedades o padecimientos musculo esqueléticos, se pudo determinar que el 80 % del personal ya presenta padecimientos de este tipo, así como padecimientos artríticos, rinitis etc., todos acumulativos derivados de estas condiciones laborales y las cuales tienen temor de manifestar por ser excluidos de sus funciones laborales, lo que ha ocasionado que callen o se guarden sus padecimientos, motivo que ocasiono que con mucha desconfianza e inseguridad respondieran al cuestionario, en la mayoría ya están siendo atendidos por su medio de seguridad social (Issste o particular).

Consecuencias y Enfermedades derivadas de la falta de prevención de situaciones biomecánicas y ergonómicas.

Como consecuencia de la falta de atención y cuidados en la aplicación de estas ciencias el personal presenta casos como rinitis, alergias, problemas de la piel, artritis, lesiones musculo esqueléticos, estrés, psicológicos, diferencias laborales dentro del mismo personal, cambios de humor, ansiedad, obesidad etc.

Causas de estrés.

Dentro de este síntoma que es el que más se acentúa en el personal, se pudo detectar que la falta de autonomía a la hora de tomar decisiones, la falta de comprensión, herramientas, organización, y el tener que estar recepcionando información de los diversos casos que son atendidos y que no cuentan con algún medio de desahogo pasa desechar toda esa información, la cual aun después de las horas laborales se las llevan a casa, es factor fundamental del estrés, debido a las constantes cargas de trabajo en donde no se les permite un momento de esparcimiento, ni el tiempo en la mayoría de los casos de tomar una pausa para comer, es el primordial motivo de descontento, y factor alarmante dentro de los trabajadores, es una constante alarma para la deficiente situación de salud de los mismos, a pesar de ello tratan de desarrollar sus actividades con el mejor ánimo y actitud posible, pero constantemente se ven reflejados entre ellos en cambios de humor, envidias, chismes, enemistades, divisionismo, desconfianza lo cual manifiestan con el usuario lo que ocasiona un descontento en ambos lados.

Es también importante mencionar que en esta área, por las características que demanda, se atienden a una diversidad de usuarios como son personas de la

tercera edad, discapacitados, enfermos terminales, en su mayoría casos de infantes, lo que deprime al trabajador, ya que ven en ellos reflejados a sus hijos, mujeres desamparadas, maltrato y muchos casos más; por otra parte, también, la mayoría del personal que labora en esta área es femenino y, por la falta de un lugar en donde dejar a sus hijos, se ven obligadas a tenerlos con ellas en el área, se estresan los niños y ellas mismas, al tener que obligarlos a mantenerse en silencio, no tener un lugar donde puedan permanecer o darles de comer, otra de las situaciones es que tienen que realizar trabajo administrativo para poder presentar sus actividades diarias, como son los reportes administrativos que tienen que realizar al finalizar el día para poder concluir sus actividades.

X.-CONCLUSIONES

Como conclusión podemos determinar que es de suma importancia el poder implementar o aplicar normas de seguridad e higiene en esta área, así como determinar actividades específicas, ya que debido a la falta de organización y determinación en las funciones, tiempos y movimientos hay una peligrosa alarma de que el personal presente lesiones graves en su salud y persona, ya que el 80% ya presenta algún síntoma afectivo, es importante que la institución pueda analizar y determinar actividades o soluciones para poder prevenir cuestiones graves que puedan repercutir en el personal y que afecten la integridad de la dependencia misma, el analizar si la comisión de higiene cumple con la normatividad adquirida ya que así mismo también se observó que en la mayoría de los casos de lesiones no son reconocidas algunas ni siquiera se llegan a saber en la misma institución pasando por alto los derechos del mismo trabajador, esto se ha acrecentado de manera acelerada debido a los tiempos que estamos viviendo de austeridad y ajuste en las instituciones gubernamentales pero que no debería de ser un motivo de olvido y de inseguridad para la integridad del trabajador, así como de los usuarios que asisten para ser atendidos, otra de las situaciones que se observaron, es que la mayoría del personal que realiza las funciones de trabajo social no cuenta con el perfil requerido ya que son secretarias, o de otras carreras o en algunos casos solo cuentan con secundaria, lo que no les permite entender o visualizar muchas de las técnicas o habilidades que se requieren para desarrollar las actividades, ello ha ocasionado que se devalué el área de trabajo social como una zona de castigo para el personal.

XI.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda una mejor organización y distribución de actividades con el personal de trabajo social (equitativamente)
- Se sugiere un lapso de 30 minutos de esparcimiento o actividad de ejercitación, para cambiar de ambiente y que el trabajador no acumule estrés.
- Se recomienda actualizar y cambiar el mobiliario obsoleto, tomando en consideración las condiciones económicas de la dependencia y que este cambio sea de manera gradual.
- Se recomienda un lugar de esparcimiento para los hijos de los trabajadores, que en ocasiones permanecen en la misma área y no se considera algo sano ni para el trabajador ni para los menores.
- Se recomienda la realización de reuniones con el director de área, jefe de departamento y personal para poder manifestar necesidades, y sugerencias para el mejoramiento del área, así mismo en donde puedan expresar sus necesidades y carencias.
- Permitirle al trabajador tomar sus propias decisiones, o aplicar su criterio a la hora de atender al personal, que éste no se vea condicionado o limitado para hacerlo.

- Realizar reconocimientos a su desempeño con el fin de alentar su rendimiento y éste se sienta valorado y no minimizado
- Fomentar el compañerismo entre el personal con actividades o cursos de motivación y formación
- Elaboración de folletos o boletines en donde se le brinde información al trabajador del cuidado y normas de higiene y seguridad que debe tomar en cuenta para poder estar seguro en sus actividades.
- Elaboración de boletines de información para que ellos conozcan que es la ergonomía y la biomecánica

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y O VIRTUALES.

Aptel, Michel et Cnockaert, Jean Claude. *Liens entre les Troubles Musculo-Squelettiques du membre Supérieur et le stress*. BTS. Newsletter. 2002.

AA.VV.: *Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la Manipulación Manual de Cargas*. RD 487/1997, de 14 de abril. BOE nº 97, de 23 de abril. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

AA.VV.: ERGA-Formación Profesional. *Prevención de lesiones por movimientos repetidos*. Notas Prácticas. Barcelona: INSHT- Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.

AA.VV.: ERGA-Formación Profesional. *Manipulación Manual de Cargas*. Notas Prácticas. Barcelona: INSHT- Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.

Benavides, Ruiz Frutos y García. Salud Laboral. *Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson, SA. 1997.

Caeiro Rey, José Ramón: *Traumatología Laboral*. Unidades 45 y 46 del Curso de actualización en Medicina del Trabajo. Madrid: Organización Médica Colegial. 2001.

Cilveti Gubía e Idoate García. *Posturas Forzadas. Protocolos de vigilancia sanitaria específica*. Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. 2000.

salud.edomexico.gob.mx/.../guia_para_manual_de_procedimientos.pdf

www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm

www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/.../guia_elab_manu_proc.pdf

www.sre.gob.mx/images/stories/.../histórico/.../guia_elab_manu_org.pdf

www.cgeson.gob.mx/downloads/Guia%20MO%202004.pdf

documentos.mideplan.go.cr/.../guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.p

es.davidzambrano.wikia.com/.../Guía_Práctica_Para_La_Elaboración_de

www.tututorial.com/2013/02/tutorial-como-hacer-un-diagrama-de.html