

TÍTULO

- Aplicación del método de evaluación REBA a los empleados del Call Center de la empresa Emtelco sede Olaya en Medellín.

TITLE

- Application of the test method REBA to employees of call Center Company headquarters Emtelco Olaya in Medellin.

RESUMEN

La población del call center de Emtelco es un área vulnerable a sufrir riesgos ergonómicos debido a los movimientos repetitivos y la carga postural que deben mantener durante toda su jornada laboral, para ello es importante evaluar sus puestos de trabajo y reconocer cuales son los factores de riesgos existentes al desarrollar su labor dentro de la empresa. Es por esto que se implementó el método de evaluación REBA para dichos empleados, por medio del cual se observa y analiza la posición de los diferentes segmentos corporales, tales como, cuello, tronco, piernas, brazo, antebrazo y manos. Al estudiar lo anterior el método arroja resultados en cuanto nivel de riesgo, siendo medio para dicha población, con un nivel de acción necesario, en el cual se podrían presentar alteraciones en el sistema musculo- esquelético del empleado si no se toman las medidas necesarias en el puesto de trabajo. Es por esto que se concluye que los cuerpos de los empleados ya están acostumbrados a la adopción de posturas inadecuadas, y a no tener las dimensiones correctas en cada puesto de trabajo, lo que genera mayor desgaste para ellos; pero ésto es un poco complicado modificar, debido a que lo anterior no les afecta en nada para realizar sus labores, pero como fisioterapeutas se les muestra y enseña cuales son las posiciones más adecuadas que deben de tener, las medidas que deben considerar en las

dimensiones de un buen puesto de trabajo, de los descansos y ejercicios que deben realizar durante su jornada previniendo enfermedades. Se recomienda para sus puestos de trabajo: realizar videos de pausas activas e higiene postural que se presente constantemente en los monitores de la empresa, desarrollar una estrategia de autoreporte de síntomas on line, donde los empleados cuando sientan alguna molestia en su cuerpo utilicen este sistema para informar y no tener que esperar que vaya el encargado para reportárselo, implementar escuelas particulares y realizar guías de rehabilitación para las patologías más comunes, crear espacios de acondicionamiento físico y rehabilitación en las diferentes sedes, entre otros.

ABSTRACT

The population of the call center Emtelco is a vulnerable area to suffer ergonomic risks due to repetitive movements and postural load must maintain throughout their working day, for it is important to evaluate their jobs and recognize what are the risk factors existing in developing its work within the company. That is why the evaluation method for such employees REBA was implemented, by which it observes and analyzes the position of the different body, such as neck, trunk, legs, arm, forearm and hand segments. By studying the above method gives results in terms of risk level, being means for the urban population, an action level necessary, which could present alterations in the musculoskeletal system employee if necessary measures are not taken in the workplace. This is why it is concluded that the bodies of the employees are accustomed to adopting awkward postures, and not having the correct dimensions in each job, resulting in greater wear them; but this is a bit complicated change because this does not affect them at all to do their jobs, but as physiotherapists are shown and shows which are the most appropriate positions must have, the measures to be considered in the dimensions a good job, breaks and exercises to be performed during the day preventing disease. It is recommended for their jobs: make videos of active breaks

and postural hygiene that is constantly present on the monitors of the company, to develop a strategy of self-reported symptoms online, where employees when they feel any discomfort in your body use this system to inform and not have to wait to go to report it commissioned, implement and conduct private schools rehabilitation guidelines for the most common diseases, creating spaces for fitness and rehabilitation in different locations, among others.

Palabras claves: Factor de riesgo, salud ocupacional, ergonomía, enfermedad laboral, promoción de la salud, ausentismo laboral.

Keywords: Risk factor, occupational health, ergonomics, disease prevention, health promotion, absenteeism.

INTRODUCCIÓN

Los desórdenes osteomusculares son de origen multifactorial, pero están relacionados a nivel laboral con varios factores de riesgo, entre ellos: trabajos repetitivos, levantamiento de cargas, transporte de cargas, empuje y arrastre de cargas, movilización manual de personas, posturas forzadas, aplicación de fuerza, puestos de trabajo con alcance inadecuado, frío o calor extremo, presión local y vibración. Esas lesiones se manifiestan en personas de ambos sexos, de cualquier edad, acentuándose en las edades de

mayor productividad económica, cuando las condiciones en el lugar de trabajo no son una garantía de comodidad, productividad, seguridad y salud.

El presente estudio contiene el análisis sobre la posición corporal de algunos empleados del call center con la aplicación de la herramienta de evaluación REBA de puestos de trabajo en la empresa EMTELCO sede Olaya en Medellín. El problema radica en la labor comercial de la empresa, ya que está estructurada por largas jornadas laborales, de trabajos mecánicos repetitivos y posturas estatico-

dinámicas relacionadas con las labores de Call Center. Por lo que se analizó cómo se ejecutaban las labores de los empleados de esta empresa que puedan ser un factor desencadenante a enfermedades musculoesqueléticas asociadas al trabajo. Es por esto que el objetivo de este estudio es aplicar el método de evaluación REBA a los empleados del call center de Emtelco para considerar el nivel de riesgo al que están expuestos, y así identificar la clasificación de los riesgos por oficio después de la aplicación de la valoración del método REBA en los puestos tipo de trabajo, estudiar la postura del empleado mientras que realiza su labor y reconocer las condiciones de trabajo que influyan directamente en el aspecto osteomuscular de los trabajadores o que puedan generar este tipo de alteraciones indirectamente; puesto que en la salud ocupacional es indispensable brindar al trabajador espacios laborales saludables, y el empleado es digno de habitar en ambientes que le permitan un

bienestar físico, mental y social para su tranquilidad.

PROPUESTA METODOLÓGICA

Este proyecto se fundamentó en una investigación de tipo descriptiva transversal debido a que es un estudio basado en la observación y análisis del abordaje cuantitativo sobre la carga postural y repetitividad en los movimientos; con un enfoque cuantitativo porque su finalidad es dar una calificación numérica de las posiciones que adopta el cuerpo en el lugar de trabajo, y un diseño no experimental porque ya se había implementado el método REBA en los trabajadores; y no habrá una experimentación con los empleados puesto que es una herramienta la cual ya está establecida.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En vista de que este estudio es fundamentado en un enfoque cuantitativo, los resultados serán arrojados por medio de unos rangos de porcentajes dados por la tabla de

REBA, en donde la puntuación final de éste método para los 5 empleados de muestra que se tomó oscilan entre 4-7, lo que significa que se encuentran en un nivel de riesgo algo, y ahí mismo califica el nivel de actuación por los mismos números, siendo necesaria la actuación.

CONCLUSIONES.

El método REBA sirvió para darse cuenta de la postura que los empleados del call center adoptan en su jornada laboral no es la indicada; su labor es un riesgo permanente ergonómico para ellos debido a la carga postural que desarrollan y los movimientos repetitivos que realizan de forma maquina. Se puede decir entonces, que los trabajadores conocen las consecuencias que puede traer para su salud el desempeño incorrecto de sus funciones laborales, y en algunos casos ya se están dando a conocer las lesiones que ha causado en ellos, pero se les dificulta realizar todas las actividades de prevención y promoción debido al tiempo, y a que

en su puesto de trabajo buscan estar cómodos para poder aguantar su larga jornada laboral.

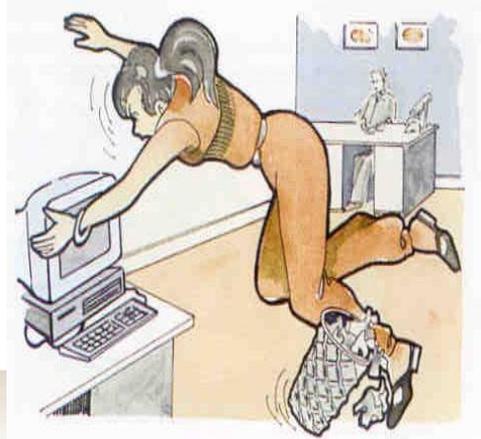
RECOMENDACIONES

- Crear espacios de acondicionamiento físico y rehabilitación en las diferentes sedes.
- Para la semana de la salud, implementar kits para miembros superiores con su guía de prevención de lesiones.
- Revisar continuamente los puestos de trabajo de los empleados para hacer que se cumplan las dimensiones establecidas dentro de éste.
- Capacitar a los trabajadores sobre una adecuada higiene postural durante su trabajo.
- Dotar la mayor cantidad posible de reposapiés a los empleados para ayudar a corregir las posturas y permitir un leve descanso en miembros inferiores.
- Modificar el tapizado de la silla y la estabilidad del espaldar.

BIBLIOGRAFÍA

- ERGONAUTAS. Método REBA, evaluación de posturas forzadas.. Disponible en: <http://www.ergonautas.upv.es/metodos/reba/reba-ayuda.php>
- RIIHIMAKI HILKKA Y VIIKARI EIRA: ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO. EL CUERPO HUMANO. Capítulo 6: Sistema Musculo- esquelético. Referencia. 6.3.
- CASTRO DIANA MARIA: Patologías osteomusculares de miembro superior relacionadas a la labor del fisioterapeuta y terapeuta ocupacional. Medellín 2011.
- CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE MURCIA. Consejería de empleo y formación. Instituto de seguridad y salud laboral. Prevención de riesgos ergonómicos.
- VICENTE MARTÍN Maria José. Higiene postural.
- ESCALANTE REDONDO Patricia. Curso de Gestión Local de Salud para Técnicos del Primer Nivel de Atención. Prevención de la enfermedad; 2004. Pág. 7.
- CARTA DE OTTAWA PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD. Promoción de la salud. Disponible en:
[hwww.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/promocion/2_carta_de_ottawa.pdf](http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/promocion/2_carta_de_ottawa.pdf)
- BEDOYA CARDONA Robison, PARRA TELLO Javier Fernando. Ausentismo laboral. Pág. 4.

IMÁGENES



MARÍA ALEJANDRA MUÑOZ TAMAYO
SEBASTIÁN CASTRO OSPINA



**Seguridad y
Salud en el Trabajo**

