

**CONDICIONES LABORALES EN AUXILIARES DE ARCHIVO
ASIGNADOS A UNA EMPRESA DE SEGUROS DE BOGOTÁ**

Rocío del Carmen De la Peña Gómez

UNIVERSIDAD EL BOSQUE

FACULTAD DE MEDICINA

PROGRAMA DE ERGONOMIA

BOGOTA D.C

2014

UNIVERSIDAD EL BOSQUE

FACULTAD DE MEDICINA

CONDICIONES LABORALES EN AUXILIARES DE ARCHIVO ASIGNADOS A UNA
EMPRESA DE SEGUROS DE BOGOTÁ

Institución participante:

Empresa de gestión documental

Postgrado Ergonomía

Investigadora:

Enfermera Rocío del Carmen De la Peña Gómez

Asesor temático: Dr. Rubén Darío Reyes Díaz

Asesor metodológico: Dra. Erika Méndez

Director de Posgrado: Dr. Rubén Darío Reyes Díaz

Salvedad de Responsabilidad Institucional

“La Universidad El Bosque, no se hace responsable de los conceptos emitidos por los investigadores en su trabajo, solo velará por el rigor científico, metodológico y ético del mismo en aras de la búsqueda de la verdad y la justicia”.

Agradecimientos

Son muchas las personas que han aportado un granito de arena para que este sueño se haga realidad; sin embargo quiero reconocer a aquellas que con su apoyo incondicional hicieron posible la realización de este proyecto de vida.

A mis hijos, María José y Juan Pablo, por su fortaleza y comprensión durante este proceso. Son mi motivación y esperanza.

A mi esposo por su amor y solidaridad.

A mis padres y hermanos, por su cariño y estímulo.

A Gladis Delvasto y a todas las personas que creyeron en mí.

Guía de contenido

Introducción	10
Marco teórico	11
Problema	23
Justificación	25
Objetivos	27
Propósito	28
Aspectos Metodológicos	29
Tipo de estudio	29
Población objeto	29
Criterios de Inclusión	29
Criterios de exclusión	29
Matriz de variables	30
Técnica de recolección de información	31
Materiales y métodos	32
Plan de análisis	34
Consideraciones éticas	35
Resultados	37
Discusión	51
Conclusiones	54

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución porcentual de casos de acuerdo a la antigüedad laboral	38
Tabla 2. Descripción de actividades y tareas.	42
Tabla 3. Características ambientales del entorno físico	45
Tabla 4. Tabla de valoración del método LEST.	46
Tabla 5. Descripción y clasificación de posturas, planos de trabajo, número de trabajadores que adoptan cada tipo de postura y tiempo de duración	48

Lista de Figuras

Figura 1. Distribución porcentual de los casos según la edad de los trabajadores	37
Figura 2. Distribución porcentual de trabajadores según el Género	38
Figura 3. Distribución porcentual de casos según el tipo de contratación laboral	41
Figura 4. Distribución de casos según las posibilidades de comunicación	41
Figura 5. Carga física	47
Figura 6. Carga mental	49

El objetivo de este estudio descriptivo, es evaluar las condiciones laborales de los auxiliares de archivo de una empresa de gestión documental, asignados en las sedes, de una empresa de seguros de Bogotá, con el fin de describir las condiciones ergonómicas en las cuales desarrollan sus labores e identificar los puntos críticos o situaciones de discomfort del puesto de trabajo.

Lo anterior se realizó a partir de la observación directa, efectuada a los 10 auxiliares de archivo asignados en la aseguradora, con la aplicación del cuestionario LEST y la revisión documental existente en la entidad; se plantearon algunas variables demográficas y ergonómicas, analizadas mediante distribuciones porcentuales y promedios. Los resultados muestran que el 50% de los trabajadores se encuentran en edades entre 25 y 35 años, evidenciando múltiples y diversas tareas, así como la repetitividad en cada una de estas. El valor de la carga física se encuentra en un promedio de 4,75, destacándose la carga estática en un promedio de 6,7, por las diversas posturas en las cuales permanecen los trabajadores; estos adoptan 8 tipos de posturas, 5 de estas son forzadas porque desarrollan sus labores en distintos planos de trabajo altos, medios y bajos. Aunque existen varios métodos de evaluación ergonómica se consideró que el instrumento utilizado, brinda una imagen general de las condiciones laborales de los trabajadores, lo que permite identificar de manera rápida el nivel de riesgo en cada grupo de variables.

Palabras claves: ergonomía, método de evaluación, trabajadores, gestión de documentos, condiciones de trabajo.

The aim of this descriptive study, is to assess the working conditions of the auxiliaries of a company file document management, assigned on the headquarters of an insurance company of Bogotá, in order to describe the ergonomic conditions in which develop their work and identify the critical points or discomfort of workplace situations.

This was carried out through direct observation, to the auxiliary file 10 assigned in the insurance, with the application of the LEST questionnaire and the document review existing entity; some ergonomic, and demographic variables analyzed by percentage distributions and averages were raised. The results show that 50% of the workers are aged between 25 and 35 years, demonstrating multiple and diverse tasks, as well as repetition in each of these. The value of the physical load is at an average of 4.75, highlighting the static load in an average of 6.7, for the various stances in which remain workers; these adopted 8 types of stances, 5 of these are forced because they develop their work at various job levels high, medium and low. Although there are several methods of ergonomic evaluation considered that the instrument used, provides a general picture of the working conditions of the workers, allowing you to identify quickly the level of risk in each group of variables.

Keywords: ergonomics, method of evaluation, workers, document management, working conditions.

Introducción

La ergonomía es una disciplina que tiene como objetivo ajustar o adaptar el puesto de trabajo a las personas que lo desempeñan, fundamentados principalmente en las características del ser humano que realiza la actividad, buscando en todo momento que el puesto de trabajo ofrezca al individuo mayor satisfacción, comodidad, valor y seguridad y en consecuencia se produce un efecto positivo en el aumento de la eficiencia, eficacia y productividad para la empresa.

Las empresas de gestión documental son compañías especializadas en el manejo técnico de procesos de información, y su función es procesar y archivar los documentos de cada cliente de acuerdo a sus necesidades, para mantener el rápido acceso a la información.

En Colombia se registran pocos estudios respecto a las labores desarrolladas en estas empresas, específicamente de las condiciones ergonómicas de los auxiliares de archivo. Por lo tanto se considera valioso identificar los riesgos ergonómicos a los que están expuestos estos trabajadores

El periodo objeto de estudio está comprendido entre el 01 y 30 de junio de 2014; centrado en evaluar las condiciones laborales de los auxiliares de archivo de una empresa de gestión documental, asignados en una aseguradora; realizando un abordaje integral, teniendo en cuenta los factores físicos, sociales, organizacionales, cognitivos y ambientales.

Marco Teórico

De acuerdo con lo establecido por Castillo (2010)¹, La palabra ergonomía es utilizada en el medio de los sistemas de trabajo para designar desde diversas perspectivas de análisis y de conocimiento el estudio de “las situaciones de interacción entre el hombre y los sistemas tecnológicos”.

En el transcurrir del tiempo se han descrito varias definiciones de ergonomía, las cuales son válidas, sin embargo la Asociación Internacional de Ergonomía (IAE)² la define como:

- Una disciplina orientada a sistemas que ahora se extiende a través de todos los aspectos de la actividad humana.
- Es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos para diseñar a fin de optimizar el bienestar humano y el sistema en su conjunto rendimiento.

“Consideramos la ergonomía como un proceso estructurado en tres principios: el primero hace referencia a la comprensión de la actividad de trabajo realizada por los individuos. El segundo busca explicar las complejidades de esta actividad en función de la naturaleza y tipo de interacciones que se identifican. El tercero hace referencia a la necesidad de transformar el sistema de trabajo a partir de las anteriores etapas. Estas transformaciones se dan en una perspectiva de mejoramiento de la eficiencia, seguridad y productividad del

¹ Castillo, J. A. (2010). *Ergonomía. Fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

² <http://www.iea.cc/.16-03-2014>

sistema y del individuo, en este último caso se involucra la posibilidad para el individuo de desarrollar sus conocimientos y conservar su salud”³

La ergonomía es una disciplina que tiene como objetivo ajustar o adaptar el puesto de trabajo a las personas que lo desempeñan, fundamentados principalmente en las características del ser humano que realiza la actividad, buscando en todo momento que el puesto de trabajo ofrezca al individuo mayor satisfacción, comodidad, valor y seguridad y en consecuencia se produce un efecto positivo en el aumento de la eficiencia, eficacia y productividad para la empresa.

Plantear un análisis ergonómico adecuado es promover un abordaje integral, teniendo en cuenta los factores físicos, sociales, organizacionales, cognitivos y ambientales, los cuales contribuyen a justificar y aclarar el por qué y el cómo realizan las actividades cada uno de los trabajadores.

Esos factores se agrupan bajo el criterio de un sujeto BIO-PSICO-SOCIAL, dando origen a tres enfoques de análisis que son⁴:

La Ergonomía Física

“La ergonomía física se interesa por las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas del hombre en su relación con la actividad física. Sus temas comprenden las posturas de trabajo, la manipulación de objetos, los movimientos

³ Castillo, J. A. (2010). Ergonomía. Fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.

⁴ E Carrasquero, C Seijo - Clío América, 2009. La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización. Investigación. unimagdalena.edu.co

repetitivos, los problemas músculo-esqueléticos, la disposición del puesto de trabajo, la seguridad y la salud.”⁵

La Ergonomía Cognitiva

“La ergonomía cognitiva se interesa por los procesos mentales, como la percepción, la memoria, el razonamiento y las respuestas motrices; en sus efectos sobre las interacciones entre las personas y los demás componentes de un sistema. Sus temas pertinentes comprenden la carga mental, la toma de decisiones, el resultado de la experiencia, la interacción hombre-máquina, la fiabilidad humana, el estrés profesional y la formación dentro de la concepción persona-sistema”.⁶

La Ergonomía organizacional

“La ergonomía organizacional se interesa por la optimización de los sistemas sociotécnicos, esto incluye su estructura organizacional, reglas y procesos. Los temas tratados comprenden la comunicación, gestión de los recursos del colectivo, concepción del trabajo, concepción de los horarios de trabajo, el trabajo en equipo, la concepción participativa, ergonomía comunitaria, el trabajo cooperativo, las nuevas formas de trabajo, la cultura organizacional, las organizaciones virtuales, el teletrabajo y la gestión por la calidad”.⁷

⁵ E Carrasquero, C Seijo - Clío América, 2009. La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización. Investigación. unimagdalena.edu.co

⁶ E Carrasquero, C Seijo - Clío América, 2009. La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización. Investigación. unimagdalena.edu.co

⁷ E Carrasquero, C Seijo - Clío América, 2009. La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización. Investigación. unimagdalena.edu.co

Teniendo en cuenta la guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional⁸, los elementos de una evaluación ergonómica se centran en tres componentes:

- Exigencias de la tarea: objetivos de la tarea (en cantidad y calidad), organización temporal de la tarea (horarios, grupos, jerarquías), espacio físico (dimensiones, movimientos de pesos, aplicación de fuerzas) y ambiente físico (ruido, temperatura ambiente iluminación)
- Carga sobre el individuo: fisiológica, psicológica y comportamental
- Vivencias: experiencias, percepciones subjetivas del trabajador.

Basados en lo anterior se considera que para efectuar un análisis ergonómico adecuado es importante realizar una observación de forma integral, con el fin de estudiar la estructura organizacional y la carga física, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Organización del trabajo: se describe el horario de trabajo, distribución de las actividades, rotación, descansos formales, comunicación con los compañeros.
- Objetos y herramientas: elementos utilizados para desarrollar la actividad, se deben describir cada uno de ellos teniendo en cuenta el peso, frecuencia de uso, dimensiones y tipo de agarre para utilizarlos.
- Plano de trabajo: está determinado por la altura de la superficie donde se ejecuta la labor.
- Posturas: hace referencia a la posición que adopta el cuerpo, en sus distintos segmentos, para ejecutar una labor

⁸ GUTIERREZ STRAUSS ANA MARIA (2011). Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional. Bogotá. Imprenta nacional de Colombia. ISBN 978-958-8361-71-0

- Ángulos de movimiento: se refiere a la biomecánica del cuerpo, es el movimiento o flexibilidad de las articulaciones
- Manipulación manual de cargas: es cualquier operación de manipulación para transportar o sostener una carga (cualquier objeto que pese más de 3 kilogramos)
- Condiciones ambientales: se describen las características de iluminación, ruido, vibración y temperatura
- Ritmo de trabajo: es la velocidad con la cual se realiza la labor, está determinado por el tiempo de ejecución de la tarea y volumen de tareas asignadas.

“La exposición al riesgo de un trabajador en un puesto de trabajo depende de la amplitud del riesgo al que se expone, de la frecuencia del riesgo y de su duración. Dicha información se obtiene mediante métodos de evaluación ergonómica, los cuales permiten identificar y valorar los factores de riesgo presentes en los puestos de trabajo, para plantear opciones de rediseño que reduzcan el riesgo y lo sitúen en niveles aceptables de exposición para el trabajador. Algunos de estos métodos son”⁹:

“LCE es una lista de comprobación (Check-List) de principios ergonómicos básicos, que propone intervenciones ergonómicas sencillas y de bajo costo, permitiendo aplicar mejoras prácticas a condiciones de trabajo ya existentes”¹⁰.

“El método OCRA permite evaluar el nivel de riesgo presente en una tarea, o varias tareas causado por la exposición del trabajador a la repetitividad de movimientos, considerando factores de riesgo como: la frecuencia de movimientos, la fuerza requerida, las posturas

⁹ 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

¹⁰ 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

forzadas, la duración de la tarea, los periodos de recuperación y pausas, y otros factores adicionales”.¹¹

“OWAS es un método sencillo y útil destinado al análisis ergonómico de la carga postural. Basa sus resultados en la observación de las diferentes posturas adoptadas por el trabajador durante el desarrollo de la tarea”¹².

“El método REBA permite evaluar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo que pueden ocasionar desordenes traumáticos acumulativos debido a la carga postural dinámica y estática”¹³.

“El método RULA permite evaluar la exposición de los trabajadores a factores de riesgo que pueden ocasionar trastornos en los miembros superiores del cuerpo: posturas, repetitividad de movimientos, fuerzas aplicadas y actividad estática del sistema musculoesquelético”¹⁴.

“El método LEST (Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo) evalúa las condiciones de trabajo, tanto en su vertiente física, como en la relacionada con la carga mental y los aspectos psicosociales. Es un método de carácter general que contempla de manera global gran cantidad de variables que influyen sobre la calidad ergonómica del puesto de trabajo”¹⁵.

“El método LEST fue desarrollado por F. Guélaud, M.N.Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d’Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.), del

¹¹ 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

¹² 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

¹³ 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

¹⁴ 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

¹⁵ 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

C.N.R.S., en Aix-en-Provence en 1978 y pretende la evaluación de las condiciones de trabajo de la forma más objetiva y global posible, estableciendo un diagnóstico final que indique si cada una de las situaciones consideradas en el puesto es satisfactoria, molesta o nociva”¹⁶.

Las empresas de gestión documental son compañías especializadas en la seguridad, administración y manejo técnico de procesos de información basados en documentos, y su función es procesar y archivar los documentos de cada cliente de acuerdo a sus necesidades para mantener la autenticidad, integridad, disponibilidad y rápido acceso de la información de cada una de las empresas usuarias.

En materia de legislación y normatividad vinculada a las áreas de archivo, hoy se dispone de:

La Ley 23 de 1981, “Regula archivos de historias clínicas (Artículos 34 y 35)”¹⁷. “Artículo 34: La historia clínica es el registro obligatorio de las condiciones de salud del paciente. Es un documento privado sometido a reserva, que únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley”.

Acuerdo 07 del 29 de Junio de 1994¹⁸. “Reglamento general de Archivos. El objetivo de este reglamento es proporcionar a las diferentes instituciones y personas comprometidas con el desarrollo y la investigación archivística, una herramienta conformada por una serie de parámetros y lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitan el mejor desempeño de las tareas archivísticas y la posibilidad de hablar un lenguaje común”.

¹⁶ 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

¹⁷ 16/03/2014. <http://www.scarchivistas.org/leyes>

¹⁸ 16/03/2014. www.archivogeneral.gov.co

La Ley 594 del 14 de Julio de 2000¹⁹, “ley general de archivos. Tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado”.

La Ley 962 del 08 de Julio de 2005 (Ley Anti trámite)²⁰, “aspectos que ayudan en la implementación de tecnologías de Manejo Documental. La ley Anti trámite presenta aspectos importantes relacionados con el Manejo Documental de las empresas, sobre todo ahora que existe la fuerte corriente de digitalizar documentos”.

“La gestión documental se está modernizando y tecnificando y es así como día a día las empresas han iniciado procesos de digitalización documental, con el fin de disponer de la información de una manera más oportuna, de protegerla y de reducir las áreas de almacenamiento. El estado colombiano no está ajeno a modernización y por lo tanto ha promulgado la presente Ley, la cual se ha conocido como ley Anti trámites”²¹.

Artículo 28. “Racionalización de la conservación de libros y papeles de comercio: Los libros y papeles del comerciante deberán ser conservados por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta. Igual término aplicará en relación con las personas, no comerciantes, que legalmente se encuentren obligadas a conservar esta información”²².

Para realizar este estudio es significativo, tener en cuenta algunas definiciones en el área de archivo, tales como:

¹⁹ 16/03/2014. www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275

²⁰ 16/03/2014. www.actiweb.es/digitalizandoalvalle/normatividad_archivistica.html

²¹ 16/03/2014. www.actiweb.es/digitalizandoalvalle/normatividad_archivistica.html

²² 16/03/2014. www.actiweb.es/digitalizandoalvalle/normatividad_archivistica.html

ARCHIVÍSTICA. “Es la ciencia de los archivos, y que como tal ciencia está integrada por un conjunto de conocimientos y de métodos para el tratamiento de los documentos y de los archivos”.²³

ARCHIVO. Para Antonia Heredia²⁴, “archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”.

ARCHIVO PRIVADO DE INTERÉS PÚBLICO²⁵. “Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador”.

ARCHIVO TOTAL²⁶ “Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital”

ARCHIVO DE GESTIÓN²⁷. “Los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, de ahí que sea más conocido como archivo de oficina. Tradicionalmente se consideraba que los documentos debían de permanecer en esta fase durante cinco años una vez finalizada su tramitación, sin embargo, y a la luz de la experiencia, este plazo resulta excesivamente amplio, por varias razones. La información útil para la gestión prescribe cada vez en plazos más cortos, de modo que pasado un año, en

²³ Cruz Mundet José Ramón (2011). Administración de Documentos y Archivos Textos Fundamentales. Madrid ISBN: 978-84-615-5150-7

²⁴ Heredia Herrera, Antonia, Archivística general. Teoría y práctica, Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1987, p. 59.

²⁵ 16/03/2014 www.actiweb.es/digitalizandoalvalle/normatividad_archivistica.html

²⁶ 16/03/2014. www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275

²⁷ 13/03/2014. www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf

un noventa por ciento de los casos, los documentos y expedientes conclusos no son empleados; por otra parte, las administraciones producen en cinco años muchos más documentos de los que razonablemente pueden alojar en sus oficinas”.

ARCHIVO INTERMEDIO²⁸. “Tan pronto como los documentos dejan de ser utilizados con frecuencia, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos por el archivero, las oficinas la remiten al archivo intermedio. Ésta es la etapa de concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro y se caracteriza por garantizar la instalación masiva de documentos a bajo coste. Las tramitaciones están concluidas, pero un recurso o el regreso sobre un asunto determinado puede hacerlas tornar a la fase anterior. A partir de esta fase, y en adelante, los documentos están bajo la responsabilidad y manejo directo del archivero”

ARCHIVO HISTÓRICO²⁹. “A partir de este momento, seleccionados por su valor informativo, histórico y cultural, se conservan a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad”.

DOCUMENTO DE ARCHIVO³⁰. “Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural, y debe ser objeto de conservación”.

GESTIÓN DOCUMENTAL³¹. “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y

²⁸ 13/03/2014. www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf

²⁹ 13/03/2014. www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf

³⁰ 17/01/2014. repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/12706/2/33992700.pdf. A Monsalve Guerrero. 2010

³¹ 16/03/2014. www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf

recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”.

SOPORTE DOCUMENTAL³². “Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros”.

FUNCIONES DE LOS AUXILIARES DE ARCHIVO:

- “Colaborar en los trabajos de ejecución y control de la documentación, en especial, aquellas que conciernan más directamente con las técnicas archivísticas manuales de la organización documental como pueden ser la gestión de los depósitos y las de prevención y conservación de la documentación, entre otras”³³.
- “Colaborar con los otros técnicos del archivo en los trabajos de custodia y tratamiento documental consistentes en la ordenación física de la documentación de algunas series documentales, etc.”³⁴
- “Ejecutar la destrucción física de aquella documentación que le ha indicado su superior jerárquico, en aplicación del calendario de conservación y eliminación”.³⁵
- “Controlar la recepción de la documentación procedente de las transferencias hasta los depósitos del archivo, otorgándoles la ubicación adecuada atendiendo los tipos de soportes documentales y su numeración”³⁶

³² 16/03/2014. www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0594_2000.html

³³ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

³⁴ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

³⁵ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

- “Llevar a cabo la gestión del espacio de los depósitos, de acuerdo con las directrices de su superior jerárquico, comprobando la ubicación de la documentación y los espacios que quedan libres, con la finalidad de asignar nuevas unidades de instalación”.³⁷
- “Vigilar la prevención y la conservación de la documentación controlando periódicamente su estado físico; y además le corresponderá notificar las incidencias, así como proponer las mejoras oportunas para que los documentos se conserven en un estado óptimo”³⁸.
- Cambiar las cajas maltrechas, las carpetas que contienen la documentación y así mismo extraer los clips, gomas, plásticos, de los documentos.³⁹
- Supervisar periódicamente las condiciones físicas y ambientales de los diferentes depósitos, a partir del uso y control de los aparatos que permiten asegurar un buen estado de conservación y seguridad del edificio y los depósitos.⁴⁰

En la evaluación del lugar de trabajo de los auxiliares de archivo, se deben incluir las actividades y tareas que se realizan, las personas que ejecutan la labor, los procedimientos operativos, el volumen de trabajo, la organización, el espacio físico y el entorno donde se desarrolla; orientado en las consecuencias positivas o negativas que este trabajo puede tener en las personas tales como la satisfacción y la mejora de resultados o la ocurrencia de accidentes de trabajo y diagnósticos de enfermedades laborales.

³⁶ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

³⁷ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

³⁸ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

³⁹ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

⁴⁰ 30/03/2014. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf>

Problema

La creación de empresas en el país dedicadas a la gestión documental ha ido aumentando por la conciencia desarrollada a su vez por otras empresas, respecto a la importancia de dejar a cargo de personas especialistas, el manejo confidencial de la información.

La ejecución de una actividad por parte de un sujeto, involucra el uso de equipos e instrumentos que al complementarlos con las condiciones del medio ambiente, forman el sistema ergonómico. Con esto entendemos que si uno de los tres componentes del sistema ergonómico presenta problemas afecta los otros componentes y en consecuencia el funcionamiento de todo el sistema, por lo que es necesario no solo centrarse en el ambiente, sino que deben considerarse los otros componentes que intervienen en la ejecución de la actividad.

La entidad objeto de estudio, tiene asignada la operación de archivo de una compañía de seguros, como proveedor externo, pero los documentos de consulta frecuente y prioritaria se encuentran ubicados en las sedes de la empresa usuaria, por lo que se ha asignado personal auxiliar de archivo para atender los requerimientos de manera oportuna y se han dispuesto áreas locativas dentro de las instalaciones de la aseguradora.

A través de la visualización indirecta y ocasional de los trabajadores de gestión documental en la empresa usuaria, se perciben situaciones de disconfort por lo cual surge la necesidad de evaluar la forma en que se desarrollan las actividades de archivo con el fin de identificar condiciones que les puedan ocasionar efectos negativos en la salud influyendo en la productividad, la calidad y el confort en las labores desarrolladas además de potencializar la ocurrencia de accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

¿Cuáles son las condiciones laborales y que factores pueden afectar la productividad o generar eventos de salud en el entorno laboral de los auxiliares de archivo de una empresa de gestión documental, asignados en las sedes, de una empresa de seguros de Bogotá?

Justificación

Revisadas las estadísticas de FASECOLDA, en las empresas de gestión documental en los últimos 5 años⁴¹ de Colombia, se registra el reporte de 125 casos de accidentes de trabajo, de los cuales 59 se presentaron en la ciudad de Bogotá⁴²; llamando la atención que durante cada año la cifra ha ido en aumento, en el año 2009 se conocen 18 casos de 86 empresas⁴³ que desempeñan esta actividad económica, resaltando un aumento en las cifras presentadas durante el año 2013 con 51 casos en 111 empresas del sector⁴⁴.

En Bogotá, en el año 2009 se conocen 8 casos de 54 empresas⁴⁵ que desarrollan esta actividad económica, presentando el mayor número de accidentes en el año 2012 donde se reportan 14 casos de 64 empresas del sector⁴⁶.

En Colombia se registran pocos estudios respecto a las condiciones ergonómicas en las cuales desarrollan sus labores las empresas de gestión documental, específicamente los auxiliares de archivo. Por lo tanto se considera valioso identificar y prevenir los riesgos ergonómicos a los que están expuestas estas personas, debido a la necesidad que tiene todo ser humano de trabajar en un lugar seguro, para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo o la aparición de enfermedades laborales que puedan desmejorar sus condiciones de vida así como las de su familia. Adicionalmente, se pueden obtener beneficios en el confort de

⁴¹ 23/04/2014 10:22:55 p.m. Fuente: RPDatos - Fasecolda.

⁴² 12/03/2014 05:37:26 a.m. Fuente: RPDatos - Fasecolda.

⁴³ 23/04/2014 10:22:55 p.m. Fuente: RPDatos - Fasecolda.

⁴⁴ 23/04/2014 10:22:55 p.m. Fuente: RPDatos - Fasecolda.

⁴⁵ 12/03/2014 09:26:06 p.m. Fuente: RPDatos - Fasecolda.

⁴⁶ 12/03/2014 05:37:26 a.m. Fuente: RPDatos - Fasecolda.

los trabajadores, evitar la exposición al riesgo y la posibilidad de aumentar la productividad de la empresa.

La presente investigación busca, a través de la observación directa y la revisión documental existente (descripción de procesos organizacionales, manual de cargos y funciones, descripción de requerimientos de empresa usuaria, entre otros), describir las condiciones ergonómicas en las cuales se desarrollan las diferentes tareas para identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los auxiliares de archivo de la empresa de gestión documental objeto de estudio, con el fin de plantear sugerencias que permitan al empleador, evidenciar de forma objetiva las necesidades de sus trabajadores y proyectar las actividades de mejora necesarias para minimizar la exposición al riesgo, buscando el confort y satisfacción de los trabajadores además de un aumento en la productividad.

Los planteamientos expuestos también buscan identificar las alteraciones en las condiciones de trabajo o situaciones de disconfort que pueden afectar el desempeño de los trabajadores, manifestándose en lesiones osteomusculares, rotación de personal, ausentismo, fallas en procesos de calidad, organización del trabajo y cumplimiento de tiempos en las tareas, entre otros aspectos.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar las condiciones laborales de los auxiliares de archivo de una empresa de gestión documental, asignados en las sedes, de una empresa de seguros de Bogotá, en el mes de junio de 2014

Objetivos Específicos

- Describir las condiciones ergonómicas en las cuales desarrollan sus labores los auxiliares de archivo asignados en la aseguradora
- Identificar los puntos críticos o situaciones de disconfort del puesto de trabajo

Propósito

El presente estudio se realiza con el fin de evaluar las condiciones laborales, de los auxiliares de archivo de una empresa de gestión documental asignados en una aseguradora, para generar recomendaciones y tomar medidas de intervención en caso de ser necesario.

Aspectos Metodológicos

Tipo de estudio:

Descriptivo

Población objeto:

La población está compuesta por los 12 Auxiliares de archivo de una empresa de gestión documental asignados en las sedes de una compañía de seguros de Bogotá, en junio de 2014.

Criterios de Inclusión:

- Ser trabajador permanente asignado al área de archivo en la sedes de la aseguradora

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores con enfermedades osteomusculares diagnosticadas

Matriz de Variables

Nombre	Definición conceptual	Definición operacional	Escala de medición
Edad	Duración de la existencia de un individuo medida en unidades de tiempo.	Años	Cuantitativa Continua
Genero	Condición orgánica que distingue al macho de la hembra dentro de una misma especie. ⁴⁷	Femenino Masculino	Cualitativa nominal binomial
Antigüedad Laboral	Tiempo durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida en una empresa ⁴⁸	Días - Meses - años	Cuantitativa, continua
Contratación laboral	Acuerdo por el cual un trabajador prestar sus servicios a un empleador, a cambio de un salario ⁴⁹	Fijo a término indefinido – fijo a término definido - Prestación de servicios – cooperado	Cualitativa nominal multinomial
Comunicación	Medio de conexión que tienen las personas para transmitir mensajes, información, recibir o intercambiar ideas ⁵⁰	Ninguna – intercambio de palabras – amplias posibilidades	Cualitativa – nominal binomial
Plano de trabajo	Plano sobre el que se desarrolla el trabajo, se asume que se trata de un plano horizontal a 76 cm sobre el suelo ⁵¹	Alto – medio - bajo	Cualitativa, ordinal
Postura	Posición que adquiere el cuerpo para desarrollar una actividad.	Forzada: SI NO	Cualitativa nominal binomial

⁴⁷ 15/05/2014. neologismos.esacademic.com/3039/sexo

⁴⁸ 15/05/2014. www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/.../glosario.htm

⁴⁹ 15/05/2014. www.lared.com.co/kitdeherramientas/.../definicionContratoTrabajo.asp?

⁵⁰ 15/05/2014. www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html

⁵¹ 17/05/2014. www.parro.com.ar/definicion-de-plano

Técnicas de recolección de la información:

Para obtener la información del aspecto organizacional, tecnológico y análisis de la actividad se realizó una revisión de la documentación existente (descripción de los procesos y manual de funciones, registro de procesos de inducción, registro de ausentismo); Descripción de equipos y herramientas utilizadas y observación directa del desarrollo de la actividad, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y las variables definidas.

La observación se efectuó a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación LEST, anexo 1, este es un método que se utiliza para medir las condiciones del medio ambiente laboral, el cual involucra aspectos físicos, carga mental y aspectos psicosociales. El análisis de la información obtenida, se realizó a través del software online para evaluación de puestos con el método LEST de la página de ergonautas⁵².

⁵² 07/06/2014. www.ergonautas.upv.es/

Materiales y Métodos

A partir de la observación directa efectuada, junto con la aplicación del cuestionario LEST y la revisión documental existente en la entidad, se registraron los datos Excel tomando la información relacionada a continuación:

- Datos generales: comprende información demográfica y organizacional. Se tendrá en cuenta: la edad, sexo, antigüedad en el puesto, duración de la jornada laboral, tipo de contratación, ausentismo.
- Carga física: hace referencia a las características fisiológicas y biomecánicas del hombre en relación con la actividad física desarrollada. Se tomarán los siguientes datos: posturas más frecuentes, esfuerzo realizado, peso de la carga, distancia recorrida con el peso en metros, frecuencia por hora del transporte.
- Entorno físico: se refiere a la temperatura en el ambiente de trabajo, ruido, características de la iluminación y vibraciones.
- Carga mental: incluye información respecto al modo de remuneración económica por la labor desempeñada, realización de pausas durante la jornada laboral, trabajo repetitivo o no repetitivo, atención necesaria para realizar las labores asignadas y la complejidad de la tarea.
- Aspectos psicosociales: son las condiciones existentes en el entorno laboral que tienen relación directa con la organización, contenido del trabajo y desarrollo de la tarea, se incluirá información respecto a iniciativa, comunicación con los demás trabajadores, relación con los superiores y status social
- Tiempos de trabajo: cantidad y organización del tiempo de trabajo

Se realizó la descripción de:

- características de la población objeto de estudio
- aspectos generales del proceso
- descripción de operaciones y la forma en la cual se organiza el tiempo para desarrollar las actividades.
- detalle de las posturas y esfuerzos que adoptan los trabajadores
- tipo de actividad realizada, espacio físico o área locativa y planos de trabajo para cada área
- Materias primas utilizadas, objetos utilizados para la tarea, equipos y herramientas que intervienen en el proceso
- Exigencia física para la manipulación de cargas y las condiciones ambientales de trabajo.

A partir del análisis de la información recolectada a través del método LEST, en el software online de la página de ergonautas, se consolidaron los resultados en Excel y se efectuaron tablas dinámicas para las diferentes variables; con el fin de evaluar las condiciones laborales de los auxiliares de archivo e identificar las situaciones de discomfort que pueden estar presentes durante la ejecución de sus actividades.

Plan de análisis

A partir de tablas dinámicas en Excel versión 2010 se generaron distribuciones de frecuencia, promedio y proporciones.

A las variables cuantitativas (edad y antigüedad laboral) se les realizó un análisis univariado a través de porcentajes. Para las variables cualitativas (género, contratación laboral, comunicación, plano de trabajo y postura) se realizó un análisis univariado calculando frecuencia absoluta y porcentajes.

De acuerdo con el análisis propuesto para las variables los resultados se presentaron en tablas y gráficos, para los promedios se utilizaron gráficos de barra; para el caso de porcentajes se utilizaron gráficos de barra y gráficos circulares.

Aspectos éticos

Para el presente estudio se tuvieron en cuenta las siguientes normas éticas, de conformidad con la Resolución No. 008430 de 1993⁵³ mediante la cual “se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”:

Artículo 8⁵⁴: “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y este lo autorice”.

Artículo 10⁵⁵. “El grupo de investigadores o el investigador principal deberán identificar el tipo o tipos de riesgo a que estarán expuestos los sujetos de investigación”.

Artículo 11⁵⁶, literal a. Clasificación de las investigaciones:

- a) “Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológica, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”.

⁵³ Resolución No. 008430 de 1993, Ministerio de Salud.1993

⁵⁴ Resolución No. 008430 de 1993, Ministerio de Salud.1993

⁵⁵ Resolución No. 008430 de 1993, Ministerio de Salud.1993

⁵⁶ Resolución No. 008430 de 1993, Ministerio de Salud.1993

Teniendo en cuenta lo referido, no se publicara la identidad de las personas objeto de investigación para proteger la privacidad las mismas.

De otra parte, para la presente investigación se aplicó una guía de observación; además de la revisión documental de descripción de procesos organizacionales, manual de cargos y funciones, manual de requerimientos de empresa usuaria, registros de ausentismo, entre otros, con el fin de no exponer a los individuos a ningún tipo de riesgo.

No se efectuaron intervenciones de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el presente estudio y en todo momento se protegió la confidencialidad de la información de las personas, de la empresa de gestión documental y de la empresa usuaria.

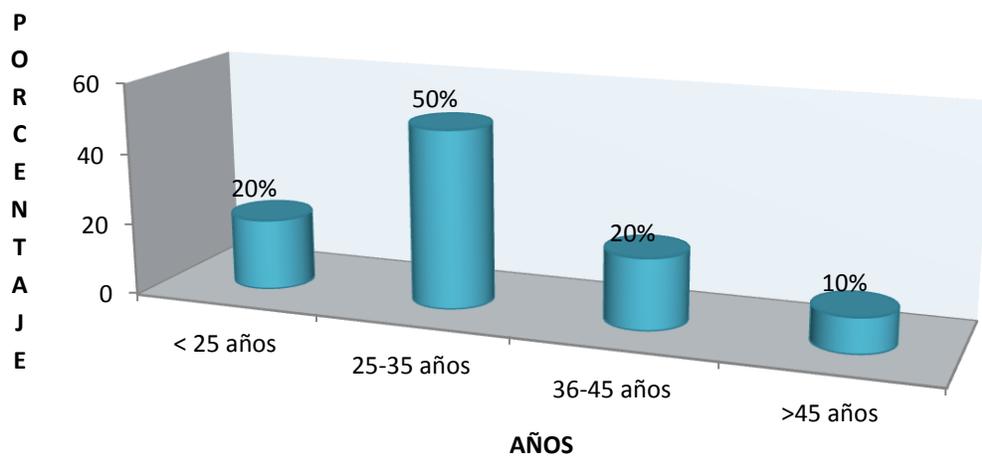
Resultados

Teniendo en cuenta que las condiciones ergonómicas están enmarcadas por los factores físicos, organizacionales, ambientales, cognitivos, y psicosociales, los resultados fueron los siguientes:

1. Caracterización de la población

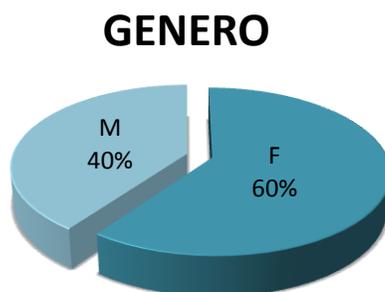
En la figura 1 se observa que el 50% (N= 5) de los trabajadores presentan edades entre 25 y 35 años, el 20% son jóvenes menores de 25 años (N= 2) y el 10% (N=1) mayor de 45.

Figura 1. Distribución porcentual de los casos según la edad de los trabajadores



Según se observa en la figura 2, la gran mayoría de los trabajadores son de sexo femenino, representado por el 60% (N= 6) de los casos.

Figura 2. Distribucion porcentual de trabajadores según el Género



El 30% (N= 3) de los trabajadores tienen una antigüedad laboral mayor a 1 año, el 20% (N= 2) presentan menos de 10 días y el 10% (N= 1) tiene entre 10 y 30 días de haber ingresado a laborar en la empresa usuaria. Ver tabla 1.

Tabla 1. Distribución porcentual de casos de acuerdo a la antigüedad laboral

Antigüedad	No. De trabajadores	%
< 10 días	2	20
10-30 días	1	10
1-6 meses	3	30
7-12 meses	1	10
> 1 año	3	30
Total	10	100

2. *Descripción del entorno físico:*

El área de archivo, asignada en la compañía de seguros, donde se almacenan y custodian los documentos de consulta frecuente e inmediata, está dividida en tres sedes: el edificio principal, las oficinas de la Gerencia Nacional de Operaciones y la sede de Morato.

La estantería del edificio principal se encuentra ubicada en el primero, sexto, séptimo y octavo piso del edificio.

En la sede de la Gerencia Nacional de Operaciones se encuentra un archivo en la primera y segunda planta de las oficinas, son cuatro muebles modulares con estantería a ambos lados y manivelas que permiten el desplazamiento de los estantes.

El archivo ubicado en el barrio Morato, dispone de 10 estantes metálicos, con espacio de ambos lados, distribuidos en un área de 20 metros cuadrados aproximadamente.

3. *Descripción características organizacionales:*

Al inicio del estudio se contaba con 12 trabajadores, pero teniendo en cuenta los procesos de tecnología adelantados al interior de la empresa usuaria, parte de la documentación que estaba en custodia en las instalaciones de la compañía de seguros fue remitida a la bodega principal de la empresa de gestión documental y la consulta de los documentos se realiza en forma digital. En la actualidad, se cuenta con 10 trabajadores que desempeñan el cargo de auxiliar de archivo asignados en

las sedes de la aseguradora. No fue necesario aplicar el criterio de exclusión porque ninguno de los trabajadores presenta enfermedades osteomusculares diagnosticadas.

Se dispone de 10 trabajadores, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes sedes: edificio principal (6), sede Gerencia Nacional de Operaciones (3) y sede barrio Morato (1). En el edificio principal, 5 trabajadores se encuentran ubicados en el primer piso y 1 trabajadora está situada en el octavo piso.

La jornada laboral diaria es de 9 horas y 11 minutos, en un horario de 7:00 am a 5:36 pm de lunes a viernes, para los descansos formales se dispone de 1 hora de almuerzo, 15 minutos para merienda en la mañana y 10 minutos para realizar pausas activas en la tarde. En el edificio principal la salida en la hora del almuerzo está distribuida por turnos, 3 personas salen de 12:00 pm a 1:00 pm y 3 personas de 1:00 pm a 2:00 pm, este horario puede ser modificado por los trabajadores con previo aviso al jefe inmediato.

Al momento de establecer la contratación, inician sus labores en la bodega principal de la empresa de gestión documental durante 2 a 3 meses aproximadamente, inician con funciones de digitación, inserción de documentos y apertura de carpetas posteriormente los trabajadores son asignados en las diferentes sedes de la empresa usuaria, donde se les realiza inducción durante 1 día.

Todos los auxiliares de archivo (N= 10), asignados a la compañía de seguros, presenta un tipo de contratación laboral fijo a término definido. Ver figura 3.

Figura 3. Distribución porcentual de casos según el tipo de contratación laboral



De los trabajadores observados, se evidencia que la gran mayoría tiene amplias posibilidades de establecer comunicación con las personas que se encuentran cerca de su sitio de trabajo, mientras que el 40% (N= 4) solo tiene la posibilidad de un intercambio de palabras. Ver figura 4.

Figura 4. Distribución de casos según las posibilidades de comunicación



4. Descripción general del proceso:

De acuerdo a la observación realizada, se evidenció que todos los trabajadores desarrollan diferentes actividades y tareas durante la jornada laboral.

La actividad inicia desde el momento en que se reciben solicitudes de carpetas, luego se tramita la entrega, con posterior ubicación en los modulares de archivo cuando ya son devueltas. En la tabla 2 se detallan las actividades con las tareas correspondientes

Tabla 2. Descripción de actividades y tareas

Actividad de Trabajo	Descripción de tareas
<ul style="list-style-type: none">• Tramitar requerimiento de consultas	<ul style="list-style-type: none">- Al iniciar la jornada laboral se tramitan los requerimientos de carpetas pendientes del día anterior, luego se revisa correo electrónico para tramitar las consultas del día- Desplazamiento al archivo para ubicar la carpeta según el ramo, póliza, número de caso, Nit o número de cedula- En caso de no ubicar la carpeta en archivo, se realiza búsqueda en aplicativo de empresa de gestión documental para definir ubicación (bodega de archivo principal, en archivo central o archivo inactivo)- Si la carpeta se encuentra en la bodega de archivo principal o archivo inactivo se envía solicitud por correo electrónico a la bodega principal, adicionalmente se envia correo electrónico a funcionario solicitante indicando que la carpeta fue ubicada y será entregada dentro de los términos establecidos
<ul style="list-style-type: none">• Entrega de carpetas	<ul style="list-style-type: none">- Digitar en Excel datos para registro de préstamo de carpeta: fecha de solicitud, persona solicitante, ramo, póliza, Nit o cedula, numero de caso, entre otros- Imprimir hoja con datos de identificación de la carpeta y graparlo en la parte exterior de la misma para firma de recibido- Clasificar carpetas según el área solicitante para

		<ul style="list-style-type: none"> - realizar entrega - Ubicar funcionario solicitante - Desplazamiento hasta la ubicación del solicitante - Entregar carpeta y registrar firma de recibido de la misma - De acuerdo al volumen de los requerimientos, las carpetas se pueden transportar en los brazos, organizadas en cajas o en carrito transportador
<ul style="list-style-type: none"> • Recoger documentos y carpetas 		<ul style="list-style-type: none"> - Recorrer las diferentes áreas asignadas para recibir las carpetas y documentos destinados para devolución, según los tiempos establecidos: diario, semanal o mensual - Puntear cada una de las carpetas en planilla de devolución, verificando que la carpeta entregada se encuentre en el listado y viceversa
<ul style="list-style-type: none"> • Maquillar documentos 		<ul style="list-style-type: none"> - Organizar documentos por ramos - Quitar las grapas de los paquetes de documentos recibidos - Organizar los documentos por Nit, número de caso o número de póliza - Ubicar todas las hojas en el mismo sentido - Asegurar los documentos con una sola grapa y perforarlos para inserción.
<ul style="list-style-type: none"> • Inserción de documentos 		<ul style="list-style-type: none"> - Si la carpeta se encuentra ubicada en la bodega de archivo principal, estos documentos se deben entregar en el primer piso al trabajador encargado de tramitar envío para su inserción. - Desplazamiento al archivo con los documentos para ubicar la carpeta correspondiente - Ubicar y sacar la carpeta del archivador, abrir gancho legajador, insertar documentos, cerrar gancho y colocar la carpeta nuevamente en su puesto
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de carpetas 		<ul style="list-style-type: none"> - Durante el desarrollo del proceso anterior se identifica si los documentos tienen carpeta creada - En caso de no tener carpeta creada se procede a buscar una carpeta nueva, - Marcar con los datos de identificación definidos - Colocar gancho legajador - Insertar documentos

- Tramite de tulas con documentos (actividad realizada por 2 trabajadores)
 - Recibir tula con documentos enviado de las otras oficinas a nivel nacional
 - Digitar en planilla número de precinto, sucursal y ciudad de envío, fecha de recibido
 - Puntear en planilla de cada tula los documentos recibidos
 - Desplazar los documentos al archivador, ubicado a más de 3 metros de distancia, para almacenamiento inicial
 - De acuerdo al área disponible en el escritorio, se van trasladando paquetes de documentos para maquillar
 - Apertura de carpetas
 - Insertar documentos
 - Organizar carpetas en cajas
 - Trasladar al octavo piso y nuevamente puntear para entrega al área correspondiente

- Recepción y entrega de carpetas de bodega principal
 - Recibir cajas con carpetas
 - Puntear las carpetas recibidas
 - Digitar en Excel datos para registro de préstamo de carpeta: fecha de solicitud, persona solicitante, ramo, póliza, Nit o cedula, numero de caso, entre otros
 - Clasificar por área solicitante
 - Ubicar a funcionario solicitante
 - Entregar carpeta

- Organizar carpetas y documentos para envío a bodega principal
 - Recibir carpetas y documentos entregados por los demás auxiliares de archivo
 - Relacionar en planilla según identificación establecida
 - Organizar por ramo
 - Ubicar carpetas en caja
 - Marcar caja
 - Esperar mensajero para envío a bodega de archivo principal

5. *Descripción de las condiciones ambientales*

Las condiciones ambientales del entorno físico se caracterizan por la iluminación, el ruido, vibraciones, temperatura y la calidad del aire. A continuación se describen en la tabla 3.

Tabla 3. Características ambientales del entorno físico

	Si	No	NA	Observaciones
Características de la iluminación	x			No cuantificada. Se refiere suficiente para el desarrollo de las actividades, permanentemente se trabaja con luz artificial, lámparas en buen estado, no se evidencian deslumbramientos.
Características del ruido		x		No cuantificado. Presencia de ruido proveniente de teclados de computador, teléfonos y voces humanas.
Características de la vibración		x		No cuantificado. No existen maquinas o manipulación de elementos que produzcan vibración.
Características de la temperatura	x			No cuantificada. Temperatura ambiente constante; con presencia de frio en cada una de las instalaciones asignadas.
Características de la calidad del aire (agentes químicos potenciales)			x	No cuantificado. No se evidencian sustancias químicas que puedan afectar la calidad del aire dentro del área de oficina.

6. *Descripción de resultados de acuerdo a la aplicación del método LEST.*

Este método de evaluación ergonómica se fundamenta en los valores obtenidos para cada variable, analizados dentro de un rango de 0 a 10. En la tabla 4 se muestra el sistema de valoración del método LEST en función de la puntuación asignada a cada valor para su representación gráfica.

Tabla 4. Tabla de valoración del método LEST⁵⁷.

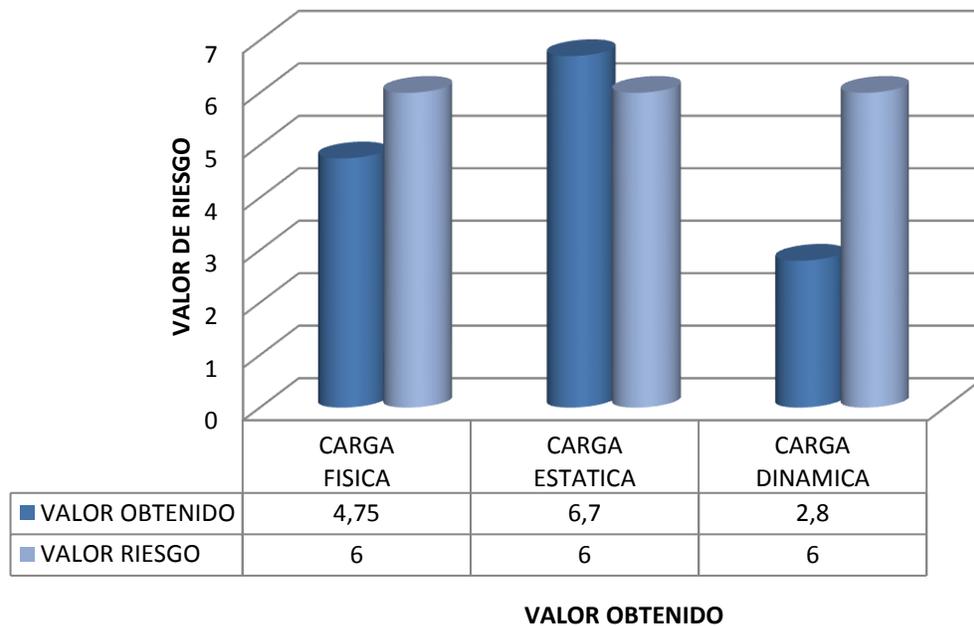
Valor	Explicación
0,1,2	Situación satisfactoria.
3,4,5	Débiles molestias. Algunas mejoras podrían aportar más comodidad al trabajador.
6,7	Molestias medias. Existe riesgo de fatiga.
8,9	Molestias fuertes. Fatiga
10	Nocividad.

El análisis de la carga de trabajo se presenta a través de la carga estática y la carga dinámica. La carga estática está relacionada con las posturas que mantienen los trabajadores y la carga dinámica hace referencia al esfuerzo realizado en la ejecución de las labores.

El promedio de la valoración de la carga física, se encuentra por debajo de los niveles de riesgo, resultando un valor de 4,75, el cual indica la presencia de molestias débiles. Sin embargo el valor de la carga estática 6,7, se encuentra en el nivel donde se pueden presentar molestias medias existiendo el riesgo de presentar fatiga. Ver figura 5.

⁵⁷ 03/07/2014. www.ergonautas.upv.es/

Figura 5. Carga física



Los trabajadores adoptan 8 tipos de posturas diferentes, 5 de estas son forzadas; aquí los planos de trabajo son altos y bajos.

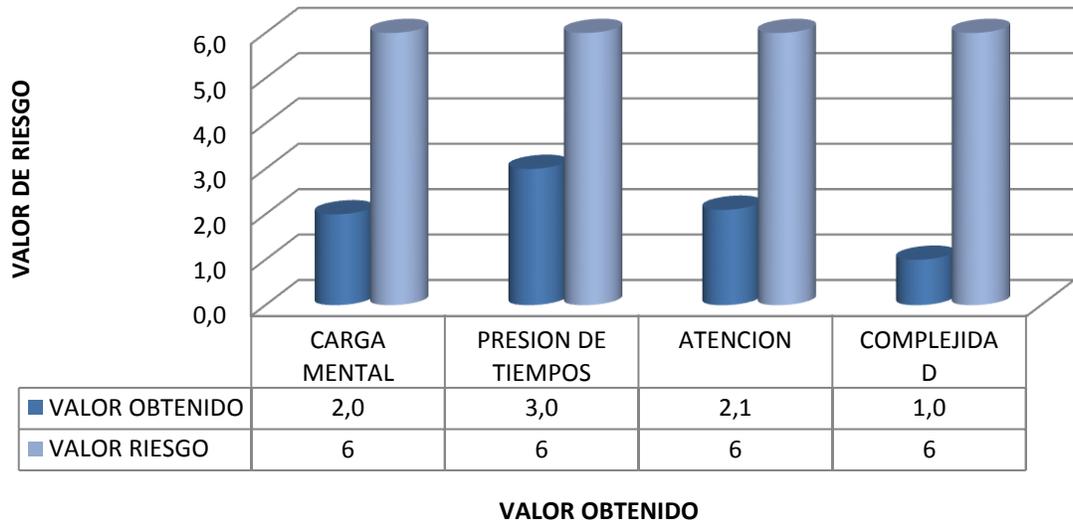
La totalidad de los trabajadores, desarrollan su jornada laboral entre 2 a 6 horas en la postura sentada normal, 8 de ellos permanecen agachados durante 30 minutos por día mientras que 4 más permanecen de pie con los brazos en extensión por encima de los hombros durante 1 a 1,5 horas aproximadamente. Ver tabla 5.

Tabla 5. Descripción y clasificación de posturas, planos de trabajo, número de trabajadores que adoptan cada tipo de postura y tiempo de duración

POSTURA	PLANOS DE TRABAJO	POSTURA FORZADA	N° de trabajadores	Duración total (horas/día)
Sentado normal	medio	No	10	2 a 6
De pie normal	medio	No	7	1 a 1.5
De pie con los brazos en extensión frontal	medio	No	7	1
De pie con los brazos por encima de los hombros	alto	Si	4	1 a 1.5
De pie inclinado	bajo	Si	1	1 a 1.5
De pie muy inclinado	bajo	Si	5	30 minutos
Arrodillado normal	bajo	Si	2	30 minutos
Agachado normal	bajo	Si	8	30 minutos

La dimensión de carga mental está dividida en presión de tiempos y atención. Estos parámetros se promedian para obtener el resultado final. Los resultados se muestran en la figura 6.

Figura 6. Carga mental



El promedio de la valoración de carga mental en los trabajadores, se encuentra dentro de un nivel satisfactorio, resultando un valor de 2,0. Sin embargo el valor de 3,0 por la presión de tiempos, se encuentra en el nivel donde se pueden presentar débiles molestias.

Se evidenció que el trabajo es de tipo repetitivo; los trabajadores tienen la posibilidad de ausentarse de su puesto de trabajo en momentos diferentes a las pausas establecidas, sin necesidad de que otro trabajador los reemplace, sin embargo estas ausencias pueden provocar retrasos en la ejecución de las actividades, tiempo que debe ser recuperado dentro de su jornada laboral.

7. *Descripción puntos críticos o situaciones de discomfort.*

Se observan trabajadores jóvenes, la mayoría con una antigüedad laboral inferior a 6 meses; se percibe un ritmo de trabajo entre intenso y muy intenso el cual es desarrollado a una temperatura ambiente constante con presencia de frío.

Los procesos de inducción se llevan a cabo en periodos de tiempo corto (1 día), en algunos casos se presentan dificultades para la ubicación de los funcionarios que solicitan las carpetas.

Se evidencia variedad en las tareas asignadas y repetitividad de las mismas, las cuales se desarrollan incluyendo levantamiento de cargas y movilización de pesos entre 2 y 5 kg aproximadamente, con recorridos mayores a 3 metros, además los trabajadores adoptan posturas forzadas tales como: de pie con los brazos por encima de los hombros, de pie inclinado, de pie muy inclinado, arrodillado normal y agachado normal por planos de trabajo altos y bajos.

Todos los trabajadores quedan con tareas pendientes al finalizar la jornada debido al alto volumen de consultas y documentos para maquillar e insertar.

Otro aspecto importante a considerar es el área locativa, se observa espacio físico insuficiente para el desarrollo de las actividades, por la cantidad de documentos de manejo continuo y la manipulación constante de cajas y carpetas.

Sin embargo, es significativo indicar que en la actualidad los trabajadores del área de archivo presentan un nivel de riesgo con débiles molestias, destacándose un aumento en los valores de la carga estática.

Discusión

Inicialmente podemos observar que las condiciones en las cuales desarrollan las actividades los auxiliares de archivo de una empresa de gestión documental, asignados a una empresa de seguros de Bogotá, se encuentran por encima del rango adecuado produciendo débiles molestias en los trabajadores; lo cual puede incidir en el aumento de los niveles de riesgo y presencia de trastornos musculo – esqueléticos que pueden ocasionar síntomas como dolor muscular permanente y limitaciones a nivel funcional, además de disminución en la productividad de los empleados.

Dentro de la dimensión de carga física la variable que mayor puntaje presenta es la carga estática con 6,7, esto nos indica que las diferentes posturas que mantienen los trabajadores se encuentran fuera de los ángulos de confort, identificando posturas forzadas a nivel de columna y miembros superiores, lo cual puede facilitar la presencia de fatiga muscular.

Para las alteraciones presentadas en la variable de carga física, muchas veces no es posible modificar las condiciones para que los trabajadores mantengan posturas más cómodas, ni evitar los desplazamientos con transporte de carga. Se recomienda brindar mayores tiempos de descanso para lograr la recuperación física. También es ideal reubicar a los trabajadores en los espacios de trabajo disponibles con el fin de evitar largos recorridos para ubicar y entregar las carpetas.

Entre los aspectos importantes de este estudio, se destaca la complejidad de las actividades de trabajo desarrolladas por los auxiliares de archivo de la empresa de gestión documental, evidenciando las múltiples y diversas tareas, así como la repetitividad de cada una de estas, los diferentes planos de trabajo, al igual que la movilización de pesos, hallazgos que se correlacionan con los registrados en el estudio de Nohemí Del Valle Camacho y sus colaboradores (2005) quienes reportan resultados similares en trabajadoras de un archivo de historias médicas.

Desde el punto de vista organizacional, los 10 auxiliares de archivo estudiados, se observó que todos tienen igual jornada laboral, con una duración de 9 horas y 11 minutos, desarrollando sus actividades dentro del tiempo establecido, sin embargo en caso de existir la necesidad de laborar horas extraordinarias el trabajador tiene la posibilidad de manifestar su rechazo, sin provocar sanciones disciplinarias, a diferencia de lo reportado por Acevedo (2002) quien registra que las trabajadoras de un archivo medico laboran más de 6 horas, que es el tiempo establecido, sin remuneración de horas extras ni registro en las estadísticas.

Otro factor que causa discomfort en los trabajadores es la temperatura ambiente con presencia de frío, dando cumplimiento a las políticas institucionales del uso adecuado del uniforme de dotación, por lo cual se recomienda incluir el uso de prenda de vestir tipo saco o chaqueta del mismo color para todo el personal definiendo un color acorde con la imagen corporativa y el porte de carnet en un sitio visible.

El tiempo requerido para desarrollar cada actividad puede ser variable, dependiendo de la rapidez con la cual se lleve a cabo las tareas correspondientes a cada actividad, influye el

conocimiento que tenga el trabajador del mobiliario de archivo y sitio de trabajo o del sitio de ubicación del auxiliar teniendo en cuenta los tiempos de desplazamiento tanto para localizar la carpeta como para la entrega de la misma.

Cabe resaltar las dimensiones del archivo y los cubículos donde están ubicados los escritorios, dentro del área de trabajo, pues se evidencia que la estantería móvil está ubicada en una superficie amplia y los escritorios cumplen con las medidas ergonómicas ideales, pero el volumen de carpetas, documentos y manipulación de cajas es tan alto que produce una reducción en el espacio para el desarrollo de las tareas asignadas.

El valor de la carga mental se da de acuerdo a la presión de tiempos, complejidad y nivel de atención necesarios para realizar la tarea, en relación al promedio de la carga mental de 2.0, se considera que los trabajadores se encuentran dentro de los niveles satisfactorios, su labor no es en cadena por lo cual tienen la opción de definir su propio ritmo de trabajo, el 60% de ellos tienen amplias posibilidades de establecer comunicación con otros trabajadores y el nivel de atención oscila entre elevado y muy elevado, dependiendo de la tarea que estén llevando a cabo.

Se considera limitante utilizar únicamente un formato de observación. Con el fin de obtener mayor información se indica la necesidad de complementar el estudio con una encuesta, entrevista a los trabajadores y medición con equipos de los aspectos ambientales respecto a iluminación y temperatura. Basados en los datos resultantes se recomienda mejorar la información con la aplicación de un método de evaluación ergonómica específico para la dimensión de variables alterada con el fin de desarrollar un plan de intervenci

Conclusiones

Teniendo en cuenta los diferentes métodos existentes, para realizar valoraciones ergonómicas de los puestos de trabajo, se consideró que el método de evaluación LEST era el más adecuado porque enmarca de una manera global cada una de las situaciones del puesto de trabajo (carga física, entorno físico, carga mental, aspectos psicosociales y tiempos de trabajo), estableciendo un diagnóstico final que permita identificar si los trabajadores se encuentran en condiciones satisfactorias, molestas o nocivas.

Basados en los resultados obtenidos, este método a su vez se puede complementar con un instrumento de evaluación más específico según la dimensión que se encuentre alterada.

Como se observa en los resultados, la empresa de gestión documental presenta algunas condiciones que no son adecuadas en cuanto a la carga física y entorno físico respecto al ambiente térmico.

Se percibe que las tareas desarrolladas por este grupo de trabajadores requieren, en algunos momentos, de una gran exigencia muscular, en otros periodos presentan menor desgaste físico pero mayor actividad mental demandando concentración y análisis.

El ritmo de trabajo está determinado por el volumen de consultas y las labores de asignación diaria, sin embargo el trabajador tiene la posibilidad de definir el orden de ejecución de las actividades

Referencias

1. Castillo, J. A. (2010). Ergonomía. Fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
2. <http://www.iea.cc/.16-03-2014>
3. E Carrasquero, C Seijo - Clío América, 2009. La ergonomía organizacional y la responsabilidad social inclusiva y preactiva: Un compromiso dentro de los objetivos de la organización. Investigación. unimagdalena.edu.co
4. Gutiérrez Strauss Ana maría (2011). Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional. Bogotá. Imprenta nacional de Colombia. ISBN 978-958-8361-71-0
5. Cruz Mundet José Ramón (2011). Administración de Documentos y Archivos Textos Fundamentales. Madrid ISBN: 978-84-615-5150-7
6. Heredia Herrera, Antonia, Archivística general. Teoría y práctica, Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1987, p. 59.
7. repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/12706/2/33992700.pdf. A Monsalve Guerrero. 2010
8. Fuente: RPDatos - Fasecolda. Consultado Marzo12 de 2014
9. www.archiveros.net/Libro.Archivos.Iberoamericanos.pdf. Consultado Marzo13 de 2014
10. <http://www.scarchivistas.org/leyes> Consultado Marzo16 de 2014
11. www.archivogeneral.gov.co Consultado Marzo16 de 2014
12. www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275 Consultado Marzo16 de 2014

13. www.actiweb.es/digitalizandoalvalle/normatividad_archivistica.html.
Consultado Marzo 16 de 2014
14. www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf Consultado
Marzo 16 de 2014
15. www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0594_2000.html Consultado
Marzo 16 de 2014
16. <https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf> Consultado Marzo 30 de
2014
17. neologismos.esacademic.com/3039/sexo. Consultado Mayo 15 de 2014
18. www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/.../glosario.htm.
Consultado Mayo 15 de 2014
19. www.lared.com.co/kitdeherramientas/.../definicionContratoTrabajo.asp?
Consultado Mayo 15 de 2014
20. www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html
Consultado Mayo 15 de 2014
21. www.monografias.com Consultado Mayo 15 de 2014
22. www.parro.com.ar/definicion-de-plano Consultado Mayo 17 de 2014
23. saludocupacionalypu.blogspot.com/ Consultado Mayo 17 de 2014
24. psiquiatriaucv.files.wordpress.com/ Consultado Mayo 17 de 2014
25. Resolución No. 008430 de 1993, Ministerio de Salud. 1993
26. www.ergonautas.upv.es/ Consultado Junio 07 de 2014

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de evaluación LEST