
PROYECTO FINAL

Tecnicatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo



Ergonomía en oficinas de Casa Central y Call
Center de la empresa Finan Bahía S.A.

Tutores:

Lic. Laura V. Gervasi

Dr. Federico Rovira

2020

ALUMNA: PAULA GABRIELA GALLEGOS



Índice

Capítulo I.....	2
Introducción	3
Capítulo II.....	5
Marco Teórico.....	5
Capítulo III.....	11
Marco Legal.....	11
Ley 19587/72>Ley de Higiene y Seguridad	11
Decreto 1338/96> Servicios de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo	14
Ley 24557/95> Ley de Riesgo de Trabajo	14
Resolución 295/03, Anexo I> ESPECIFICACIONES TECNICAS DE ERGONOMIA.....	16
Decreto 658/96> Listado de Enfermedades Profesionales	22
Ley 12205/35> Obligación de Proveer Asientos con Respaldo a cada Persona Empleada.....	22
Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT): Resolución 886/15>Protocolo de Ergonomía.....	23
Capítulo IV	25
Marco Metodológico.....	25
Hipótesis	25
Unidad de análisis	25
Variable.....	25
Indicadores.....	25
Instrumentos de recolección de la información	26
Capítulo V	27
Diagnostico	27
Entrevista	27



Encuesta	27
Observación del lugar de trabajo	28
Sue Rogers	29
Resolución 886/15, Anexo I> Identificación de Factores de Riesgo.....	30
.....	31
Capítulo VI	45
Plan de mejoras	45
Escritorios	45
Sillas	45
Base monitor	45
Reposapiés	45
Capacitación	45
Presupuesto.....	47
Capítulo VII	48
Conclusión.....	48
Capítulo VIII	49
Bibliografía.....	49
Capítulo IX	50
Anexo Metodológico	50
Anexo I	54
Imágenes correspondientes a Marco Teórico.....	54
Anexo II	55
Normativas de promoción de la salud y seguridad laboral en la provincia de Santa Fe	55

Capítulo I

Introducción

El presente trabajo trata sobre los riesgos ergonómicos a los que están expuestos los empleados de la oficina de Casa Central y Call Center de la empresa Finan Bahía S.A., y como prevenirlos y/o disminuirlos dentro de los parámetros establecidos por las distintas legislaciones.

La empresa Finan Bahía S.A. surgió del generador de nombres para empresas <https://es.shopify.com> y su logo de <https://es.freelogodesign.org>, ya que en este caso es necesario preservar el nombre de la verdadera entidad en la que se realizó el proyecto y la correspondiente práctica profesional. Se compone por 313 empleados en total, a luces del presente estudio solo se tomarán en cuenta 109 que laboran en las oficinas de Casa Central y dos Call Centers.

En este caso la presente investigación se compone de un diseño no experimental, transdireccional y descriptivo, el cual se centrará en la incógnita: ¿Cuáles son los riesgos ergonómicos a los que están expuestos los empleados de la oficina de Casa Central y Call Center de la empresa Finan Bahía S.A., y como prevenirlos y/o disminuirlos?

1.2-Antecedentes del problema y justificación

Se han presenciado testimonios de empleados que presentan molestias y/o dolores de espalda que traen aparejados dolores relacionados y, en algunos casos, causan ausentismo. Esta molestia lumbar es conocida, pero hasta el momento no se han tomado cartas en el asunto para dar solución y/o atenuar esta problemática.

La Fundación Argentina de Ergonomía (FADE) publico los primeros datos estadísticos, a nivel nacional, sobre la prevalencia de los Factores de Riesgo Ergonómico en los puestos de trabajo.

Luego de un año de recolección y procesamiento de datos, los especialistas de la FADE esperan que estos índices permitan diseñar políticas de prevención adecuadas para mitigar las consecuencias de la falta de ergonomía en las empresas; que se traduce en millonarios costos directos e indirectos, tanto para el sector privado como para la gestión pública, debido al ausentismo y la litigiosidad por enfermedades profesionales relacionadas con los trastornos musculo esqueléticos.

Pero que por sobre todo afecta la calidad de vida de millones de trabajadores en todo el país.

Cabe señalar que, a nivel mundial, el 80% de los trabajadores ha sufrido o sufrirá en su vida laboral al menos un trastorno musculo esquelético (TME). Y desde hace años, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los TME son la segunda causa de ausentismo a nivel mundial.

Factores de Riesgo Ergonómico por tareas

Sobre un total de 127 empleadores relevados, se identificaron y evaluaron los nueve factores de riesgo ergonómico que establece la Res. 886/15 SRT. En el estudio se identificaron un total de 508 sectores de trabajo, y la suma de 1234 puestos de trabajo. En el análisis más

detallado se logró identificar un total de 2757 tareas que representaban la jornada de trabajo cotidiana de millones de trabajadores, en distintos tipos de actividades y sectores.

Según los primeros datos analizados, se observó que más de 4 de cada 10 casos, se encuentran en un Nivel No Tolerable para los criterios que establece el marco legal en Argentina.



Capítulo II

Marco Teórico

ERGONOMIA: “La ergonomía es, por un lado, la disciplina científica que busca entender las interacciones entre el hombre y los elementos de un sistema. Por otro lado, es la profesión que aplica en el diseño tanto las teorías, principios, datos, como los métodos para optimizar el bienestar humano y el rendimiento global del sistema. Los ergónomos contribuyen al diseño y la evaluación de tareas, trabajos, productos, entornos y sistemas para que estos sean compatibles con las necesidades, habilidades y limitaciones de las personas.” (Asociación de Ergonomía Argentina, s.f.)

ERGONOMIA REACTIVA: Realiza modificaciones en puestos de trabajo que ya están en producción y que generan problemas en la salud de los empleados. (Rovira)

ERGONOMIA PROACTIVA: Es la ergonomía de la etapa del diseño. También se aplica a puestos de producción que todavía no causaron problemas. (Rovira)

INDICADORES: Hay dos categorías de indicadores

-Efectos a la salud: son indicadores que tienen que ver con las condiciones físicas o las lesiones sufridas debidos a la exposición a condiciones de trabajo estresantes.

-Efectos operacionales: son indicadores de producción, calidad y desempeño en el trabajo. (Rovira)

TRASTORNOS DE TRAUMA ACUMULATIVO: Los TTA son una familia de trastornos de los músculos, tendones y nervios que son causados, acelerados o agravados por movimientos repetitivos del cuerpo, sobre todo cuando también están presentes posturas incómodas, fuerzas altas, esfuerzos de contacto, vibración, o el frío.

Aunque existe una relación entre los TTA y los trabajos de oficina asociados con la computadora, hay muchos trabajadores que hacen trabajo repetitivo de otra naturaleza que también pueden correr el riesgo de sufrir estas lesiones. (Retana, 2018)

FACTORES DE RIESGO OCUPACIONALES GENERICOS: Las características generales del trabajo que pueden causar algún daño al trabajador. (Rovira)

TRASTORNOS MUSCULOESQUELETICOS: se reconocen los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo como un problema importante de salud laboral que puede gestionarse utilizando un programa de ergonomía para la salud y la seguridad. El término de trastornos musculoesqueléticos se refiere a los trastornos musculares crónicos, a los tendones y alteraciones en los nervios causados por los esfuerzos repetidos, los movimientos rápidos, hacer grandes fuerzas, por estrés de contacto, posturas extremas, la vibración y/o temperaturas bajas. Otros términos utilizados generalmente para designar a los trastornos musculoesqueléticos son los trastornos por trauma acumulativo, enfermedad por movimientos repetidos y daños por esfuerzos repetidos. Algunos de estos trastornos se ajustan a criterios de diagnóstico establecidos como el síndrome del túnel carpiano o la tendinitis. Otros trastornos musculoesqueléticos pueden manifestarse con dolor inespecífico. Algunos trastornos pasajeros son normales como consecuencia del trabajo y son inevitables, pero los trastornos que persisten día tras día o interfieren con las actividades del

trabajo o permanecen diariamente, no deben considerarse como consecuencia aceptable del trabajo. (Res 295/03)

COLUMNA VERTEBRAL: Estructura flexible que forma el eje longitudinal del esqueleto. En el adulto, incluye 26 vértebras dispuestas en línea recta desde la base del cráneo hasta el cóccix. Las vértebras se encuentran separadas por los discos intervertebrales. En ellas se insertan diversos músculos, como el iliocostal dorsal y el dorsal largo, que proporcionan fuerza y flexibilidad a la columna. En el adulto, las cinco vértebras sacras y las cuatro cóccigeas se fusionan para formar el sacro y el cóccix. El conducto vertebral discurre a lo largo de la columna vertebral y en su interior se encuentra la médula espinal. Este conducto está formado por los arcos posteriores de las vértebras. (Medicina General, 2000) ([Ilustración 1](#))

- **VERTEBRA CERVICAL:** Las vértebras cervicales es la porción más superior de la columna vertebral, que se extiende entre el cráneo y las vértebras torácicas. ([Ilustración 2](#))

Consta de siete vértebras distintas, dos de las cuales se dan nombres únicos:

La primera vértebra cervical (C1) es conocida como el Atlas.

La segunda vértebra cervical (C2) se conoce como el axis.

Rasgos característicos

La columna cervical tiene tres características principales que las distinguen de otras vértebras:

- *Agujero vertebral triangular.*
- *Apófisis espinosa bífida:* aquí es donde el proceso espinoso se divide en dos distal (debemos recordar que proceso y apófisis tienen el mismo significado en anatomía).
- *Agujero transversal:* orificios en los procesos transversales. Dan paso a la arteria vertebral, vena y nervios simpáticos. (Anatomía Topográfica, s.f.) ([Ilustración 3](#))

VERTEBRA LUMBAR: El término 'columna lumbar' hace referencia a la parte más baja de la espalda, donde la columna se curva hacia el abdomen. Comienza alrededor de cinco o seis centímetros por debajo de los omóplatos, se conecta con la columna torácica en la parte superior y se extiende hacia abajo a la columna sacra. ([Ilustración 4](#))

Cada segmento de la columna lumbar se compone de:

- Dos vértebras, tales como L4 y L5, apiladas verticalmente con un disco intervertebral entre ellas. Un disco sano es acolchado, con gran cantidad de agua, y tiene una sustancia similar a una esponja. Actúa como un amortiguador en la columna vertebral, lo que ofrece flexibilidad y proporciona protección frente a movimientos bruscos.
- Las dos vértebras adyacentes se conectan en la parte posterior de la columna vertebral por dos pequeñas articulaciones llamadas articulaciones facetarias. Las articulaciones facetarias de la columna lumbar permiten el movimiento para doblar y torcer la parte baja de la espalda en todas direcciones.
- Hay nervios que se ramifican desde la columna vertebral en cada nivel de la columna. Pasan a través de pequeños agujeros en la parte posterior de la columna lumbar. Luego se conectan entre sí para formar el nervio ciático, que se extiende hacia las

piernas por la parte posterior de cada muslo hasta las pantorrillas y los pies. (Even Davis, 2014)

REGION SACRA: La región sacra (sacro) está en la parte inferior de la columna vertebral y está ubicada entre el quinto segmento de la columna lumbar (L5) y el cóccix.

Componentes de la región sacra (sacro)

Las primeras tres vértebras en la región sacra tienen apófisis transversas que se unen para formar alas laterales anchas llamadas alas. Estas alas se articulan con las palas de la pelvis (ilion).

Como parte de la cintura pelviana, el sacro forma la pared posterior de la pelvis y también forma articulaciones en el hueso de la cadera llamadas articulaciones sacroilíacas.

El sacro contiene una serie de cuatro aberturas en cada lado a través de las cuales pasan los nervios sacros y vasos sanguíneos.

El canal sacro recorre el centro del sacro y representa el final del canal vertebral.

El dolor de espalda o de pierna (ciática) puede por lo general aparecer debido a una lesión donde se conectan la columna lumbar y la región sacra (en L5 - S1) debido a que esta sección de la columna está sujeta a grandes cantidades de estrés y rotación durante ciertas actividades, como deportes y estar sentado durante períodos prolongados.

El cóccix

A diferencia de las vértebras individuales en otras regiones de la columna vertebral, las vértebras en la región sacra, así como en el cóccix están fusionadas. El cóccix está ubicado en la base de la columna vertebral y está compuesto por cuatro vértebras fusionadas. Los ligamentos unen el cóccix al hiato sacro en la articulación sacrococcigeal sinovial. (Peter Ullrich, 2014). ([Ilustración 5](#))

SINDROME TUNEL CARPIANO: Es una afección en la cual existe una presión excesiva en el nervio mediano. Este es el nervio en la muñeca que permite la sensibilidad y el movimiento a partes de la mano. El síndrome del túnel carpiano puede provocar entumecimiento, hormigueo, debilidad, o daño muscular en la mano y dedos.

La zona en la muñeca donde el nervio entra en la mano se llama túnel carpiano. Este normalmente es angosto. Cualquier inflamación puede pellizcar al nervio y causar dolor, entumecimiento, hormigueo o debilidad. Esto se llama síndrome de túnel carpiano.

El síndrome del túnel carpiano también puede ser causado por hacer el mismo movimiento de la mano y la muñeca una y otra vez. El uso de herramientas manuales que vibran también puede llevar a este síndrome. (Quality, s.f.). ([Ilustración 6](#))

EXTREMIDADES SUPERIORES: describe dos áreas del cuerpo humano:

-Extremidades superiores distales: codos, muñecas, manos y dedos

-Extremidades proximales: cuello y hombros

FUERZA COMPRESIVA: se refiere a la compresión de los discos intervertebrales.

POSICION NEUTRAL: Una buena postura en el trabajo es fundamental para poder evitar los trastornos musculoesqueléticos producidos por el trabajo. ¿Cómo sabemos cuál es una buena postura? Es aquella que es cómoda, donde las articulaciones están alineadas de forma natural, la postura corporal neutra. Trabajar con una postura neutra reduce la tensión de los músculos y las articulaciones reduciendo el índice de trastornos al trabajador. Las posturas extrañas son aquellas donde las partes del cuerpo no se encuentran en posición natural y suelen aumentar el riesgo de alguna lesión.

La postura ideal en trabajo cuando pasamos un largo período de tiempo sentados es aquella que nos permite mantener la espalda recta, una correcta distancia entre el ordenador y el campo de visión, las rodillas y los pies en una correcta posición. La mayoría de las lesiones de hernias discales son el resultado de la presión que ejercemos en la columna cuando estamos sentados, pero, sobre todo, cuando estamos sentados incorrectamente. Es recomendable que las personas que pasan la mayor parte de su tiempo, sentados en la oficina, realicen ejercicios para destensar los músculos y evitar contracturas musculares. Si eres un mortal en el Imperio de los sentados, busca el tiempo para compensar la carga que sostiene la columna y camina, corre, salta o pisa el gimnasio dos o tres veces por semana. (Balanced Life, s.f.)

CyMAT: es nada más ni nada menos que la abreviación de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Hablar de CyMAT es hablar sobre las circunstancias bajo las cuales se realizan habitualmente las actividades laborales. Deberemos preguntarnos entonces como se encuentra nuestro ambiente de trabajo, si los agentes de riesgo se encuentran dentro de los niveles permitidos por la ley, sobre el estado del orden y la limpieza general y particular a cada sector, sin olvidarnos de las condiciones generales de las máquinas, equipos y herramientas, entre otros factores. (Prevencionistas, s.f.)

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO: puestos de trabajo en los que el monitor, el teclado alfanumerico y los demas accesorios son determinantes para desempeñar el trabajo. Los puestos de trabajo con un monitor no se rigen por una solucion estandar, sino por las correspondientes características intrínsecas de la tarea a realizar.

Los medios auxiliares de trabajo se han de colocar dentro del campo visual y al alcance de la mano. En los puestos de trabajo debe haber una superficie libre para movimiento de 1,5m².

Mobiliario: posición de trabajo correcta: brazo y codo en perpendicular formando un ángulo aprox de 90°, pierna y rodilla perpendicular, formando un ángulo de 90° para permitir la posición correcta en individuos de diferente altura; la altura de la mesa y silla se ha de poder variar. Existen dos posibilidades ergonómicamente equivalentes:

Componente	Medida
Puesto de trabajo tipo 1	
Mesa de altura variable	60-78cm
Silla de altura variable	42-54cm
Puesto de trabajo tipo 2	
Mesa de altura fija	72cm
Silla de altura variable	42-50cm
Apoyo de los pies altura variable	0-15cm

Se debe tener en cuenta que las piernas tengan suficiente libertad de movimiento.

La superficie de trabajo debe tener como mínimo 120 x 80cm (el trabajo en pantalla requiere poca superficie). (Neufert, 2009)

SILLA ERGONOMICA: es aquella que puede ser regulada en función de las características de la persona, tiene un diseño que se adapta a las formas del cuerpo y garantiza un reparto de presiones equilibrado.

La correcta regulación de la silla es un aspecto clave y necesario para conseguir una postura cómoda y saludable. (Ergologico.com, s.f.)

8 características de la silla ergonómica:

- Verdadero soporte lumbar: muchas sillas “económicas” dicen que tiene soporte lumbar, pero el verdadero soporte lumbar es algo más que tener un acolchado, es el que mantiene la curvatura natural del hueco que se produce en la espalda.
- Suave curvatura en cascada: el borde de la silla alivia la presión sobre los vasos sanguíneos de los muslos y previene el entumecimiento de las piernas, los pies fríos y las venas varicosas. El borde delantero del asiento debe inclinarse suavemente hacia abajo y no debe presionar su muslo.
- Acolchado: menos, es más. La gente se equivoca al comprar sillas muy acolchadas — con el tiempo, el acolchado se adaptará a la mala postura de su espalda.
- Movilidad: la silla debe poder deslizarse sin esfuerzo para permitirle al cuerpo hacer movimientos de relax
- Apoya brazos: deje que la silla y no la parte superior de su espalda soporte el peso de los brazos mientras trabaja.
- Profundidad: una silla muy profunda puede resultar problemática para una persona de contextura pequeña. Cuando está sentada con la espalda bien apoyada, debería haber suficiente espacio entre el borde de la silla y su rodilla para que quepa un puño cerrado.
- Altura: asegúrese que la silla es suficientemente alta para que sus muslos formen un ángulo de 90° con el piso.
- Apoya pies: considere tener un apoya pies si la silla es demasiado alta. Tener los pies apoyados le ayudará a restablecer la curva natural de su espalda. (Chauvin, 2016)

LAS 4 CARACTERISTICAS DE UN APOYAPIES ERGONOMICO:

- Regulable en altura: necesario para personas de altura inferior a 160 cm. La falta de apoyo de los pies sobre el suelo condiciona la postura general del cuerpo y puede dificultar la circulación sanguínea de las extremidades inferiores.
- Regulable en inclinación: para favorecer el dinamismo postural, la superficie de apoyo debe poder regularse en inclinación. Esta característica permite la flexo-extensión del pie.
- Dimensiones y forma: debe disponer de espacio suficiente para poder cambiar la posición de los pies. La superficie de apoyo debería tener unas dimensiones mínimas de 45 cm de ancho por 35 cm de fondo. Siempre es preferible que los cantos sean redondeados y romos.
- Antideslizante: la estabilidad es una de las características más importantes. Si ésta falla, falla todo. El reposapiés debe poder mantenerse «pegado» al suelo, sin deslizarse. Generalmente los reposapiés muy ligeros tienden a deslizarse más. Por



ello, es recomendable que el reposapiés sea robusto, tenga peso y disponga de sistemas antideslizantes tanto en la zona de apoyo de los pies, como en el suelo.

PAUSA ACTIVA: son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés. (Montegro, s.f.)

Las ilustraciones de esta sección se encuentran en Anexo I

Capítulo III

Marco Legal

Ley 19587/72>Ley de Higiene y Seguridad

Artículo 1º — Las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo se ajustarán, en todo el territorio de la República, a las normas de la presente ley y de las reglamentaciones que en su consecuencia se dicten.

Sus disposiciones se aplicarán a todos los establecimientos y explotaciones, persigan o no fines de lucro, cualesquiera sean la naturaleza económica de las actividades, el medio donde ellas se ejecuten, el carácter de los centros y puestos de trabajo y la índole de las maquinarias, elementos, dispositivos o procedimientos que se utilicen o adopten.

Artículo 2º — A los efectos de la presente ley los términos "establecimiento", "explotación", "centro de trabajo" o "puesto de trabajo" designan todo lugar destinado a la realización o donde se realicen tareas de cualquier índole o naturaleza con la presencia permanente, circunstancial, transitoria o eventual de personas físicas y a los depósitos y dependencias anexas de todo tipo en que las mismas deban permanecer o a los que asistan o concurren por el hecho o en ocasión del trabajo o con el consentimiento expreso o tácito del principal. El término empleador designa a la persona, física o jurídica, privada o pública, que utiliza la actividad de una o más personas en virtud de un contrato o relación de trabajo.

Artículo 3º — Cuando la prestación de trabajo se ejecute por terceros, en establecimientos, centros o puestos de trabajo del dador principal o con maquinarias, elementos o dispositivos por él suministrados, éste será solidariamente responsable del cumplimiento de las disposiciones de esta ley.

Artículo 4º — La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto:

- a) proteger la vida, preservar y mantener la integridad sicofísica de los trabajadores;
- b) prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo;
- c) estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

Artículo 5º — A los fines de la aplicación de esta ley considérense como básicos los siguientes principios y métodos de ejecución:

- b) institucionalización gradual de un sistema de reglamentaciones, generales o particulares, atendiendo a condiciones ambientales o factores ecológicos y a la incidencia de las áreas o factores de riesgo;
- e) normalización de los términos utilizados en higiene y seguridad, estableciéndose definiciones concretas y uniformes para la clasificación de los accidentes, lesiones y enfermedades del trabajo;



- f) investigación de los factores determinantes de los accidentes y enfermedades del trabajo, especialmente de los físicos, fisiológicos y psicológicos;
- g) realización y centralización de estadísticas normalizadas sobre accidentes y enfermedades del trabajo como antecedentes para el estudio de las causas determinantes y los modos de prevención;
- h) estudio y adopción de medidas para proteger la salud y la vida del trabajador en el ámbito de sus ocupaciones, especialmente en lo que atañe a los servicios prestados en tareas penosas, riesgosas o determinantes de vejez o agotamiento prematuros y/o las desarrolladas en lugares o ambientes insalubres;
- i) aplicación de técnicas de corrección de los ambientes de trabajo en los casos en que los niveles de los elementos agresores, nocivos para la salud, sean permanentes durante la jornada de labor;
- k) determinación de condiciones mínimas de higiene y seguridad para autorizar el funcionamiento de las empresas o establecimientos;
- m) participación en todos los programas de higiene y seguridad de las instituciones especializadas, públicas y privadas, y de las asociaciones profesionales de empleadores, y de trabajadores con personería gremial;
- n) observancia de las recomendaciones internacionales en cuanto se adapten a las características propias del país y ratificación, en las condiciones previstas precedentemente, de los convenios internacionales en la materia;
- ñ) difusión y publicidad de las recomendaciones y técnicas de prevención que resulten universalmente aconsejables o adecuadas;
- o) realización de exámenes médicos pre-ocupacionales y periódicos, de acuerdo a las normas que se establezcan en las respectivas reglamentaciones.

Artículo 6º — Las reglamentaciones de las condiciones de higiene de los ambientes de trabajo deberán considerar primordialmente:

- a) características de diseño de plantas industriales, establecimientos, locales, centros y puestos de trabajo, maquinarias, equipos y procedimientos seguidos en el trabajo;
- b) factores físicos: cubaje, ventilación, temperatura, carga térmica, presión, humedad, iluminación, ruidos, vibraciones y radiaciones ionizantes;
- c) contaminación ambiental: agentes físicos y/o químicos y biológicos;
- d) efluentes industriales.

Artículo 7º — Las reglamentaciones de las condiciones de seguridad en el trabajo deberán considerar primordialmente:

- a) instalaciones, artefactos y accesorios; útiles y herramientas: ubicación y conservación;



- c) instalaciones eléctricas;
- e) prevención de accidentes del trabajo y enfermedades del trabajo;
- g) prevención y protección contra incendios y cualquier clase de siniestros.

Artículo 8º — Todo empleador debe adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores, especialmente en lo relativo:

a) a la construcción, adaptación, instalación y equipamiento de los edificios y lugares de trabajo en condiciones ambientales y sanitarias adecuadas;

Artículo 9º — Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador;

a) disponer el examen pre-ocupacional y revisión periódica del personal, registrando sus resultados en el respectivo legajo de salud;

b) mantener en buen estado de conservación, utilización y funcionamiento, las maquinarias, instalaciones y útiles de trabajo;

c) instalar los equipos necesarios para la renovación del aire y eliminación de gases, vapores y demás impurezas producidas en el curso del trabajo;

d) mantener en buen estado de conservación, uso y funcionamiento las instalaciones eléctricas y servicios de aguas potables;

e) evitar la acumulación de desechos y residuos que constituyan un riesgo para la salud, efectuando la limpieza y desinfecciones periódicas pertinentes;

g) instalar los equipos necesarios para afrontar los riesgos en caso de incendio o cualquier otro siniestro;

i) disponer de medios adecuados para la inmediata prestación de primeros auxilios;

j) colocar y mantener en lugares visibles avisos o carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad o adviertan peligrosidad en las maquinarias e instalaciones;

k) promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, particularmente en lo relativo a la prevención de los riesgos específicos de las tareas asignadas;

l) denunciar accidentes y enfermedades del trabajo.

Artículo 10º — Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, el trabajador estará obligado a:



- a) cumplir con las normas de higiene y seguridad y con las recomendaciones que se le formulen referentes a las obligaciones de uso, conservación y cuidado del equipo de protección personal y de los propios de las maquinarias, operaciones y procesos de trabajo;
- b) someterse a los exámenes médicos preventivos o periódicos y cumplir con las prescripciones e indicaciones que a tal efecto se le formulen;
- c) cuidar los avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad y observar sus prescripciones;
- d) colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de higiene y seguridad y asistir a los cursos que se dictaren durante las horas de labor.

Decreto 1338/96> Servicios de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo

Artículo 14º — Quedan exceptuadas de la obligación de tener asignación de profesionales y técnicos en higiene y seguridad las siguientes entidades:

- c) Los establecimientos dedicados exclusivamente a tareas administrativas de hasta DOSCIENTOS (200) trabajadores.

Ley 24557/95> Ley de Riesgo de Trabajo

Artículo 1º — Normativa aplicable y objetivos de la Ley sobre Riesgos del Trabajo (LRT).

1. La prevención de los riesgos y la reparación de los daños derivados del trabajo se regirán por esta LRT y sus normas reglamentarias.

2. Son objetivos de la Ley sobre Riesgos del Trabajo (LRT):

- a) Reducir la siniestralidad laboral a través de la prevención de los riesgos derivados del trabajo;
- b) Reparar los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluyendo la rehabilitación del trabajador damnificado;
- c) Promover la recalificación y la recolocación de los trabajadores damnificados;
- d) Promover la negociación colectiva laboral para la mejora de las medidas de prevención y de las prestaciones reparadoras.

Artículo 2º — Ámbito de aplicación.

1. Están obligatoriamente incluidos en el ámbito de la LRT:

- a) Los funcionarios y empleados del sector público nacional, de las provincias y sus municipios y de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires;
- b) Los trabajadores en relación de dependencia del sector privado;



- c) Las personas obligadas a prestar un servicio de carga pública.
2. El Poder Ejecutivo nacional podrá incluir en el ámbito de la LRT a:
- a) Los trabajadores domésticos;
 - b) Los trabajadores autónomos;
 - c) Los trabajadores vinculados por relaciones no laborales;
 - d) Los bomberos voluntarios.

Artículo 3° — Seguro obligatorio y autoseguro.

1. Esta LRT rige para todos aquellos que contraten a trabajadores incluidos en su ámbito de aplicación.
2. Los empleadores podrán auto asegurar los riesgos del trabajo definidos en esta ley, siempre y cuando acrediten con la periodicidad que fije la reglamentación;
 - a) Solvencia económico-financiera para afrontar las prestaciones de esta ley;
 - b) Garanticen los servicios necesarios para otorgar las prestaciones de asistencia médica y las demás previstas en el artículo 20 de la presente ley.
3. Quienes no acrediten ambos extremos deberán asegurarse obligatoriamente en una "Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART)" de su libre elección.
4. El Estado nacional, las provincias y sus municipios y la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires podrán igualmente auto asegurarse.

Artículo 6°

3. Están excluidos de esta ley:
- a) Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales causados por dolo del trabajador o por fuerza mayor extraña al trabajo;
 - b) Las incapacidades del trabajador preexistentes a la iniciación de la relación laboral y acreditadas en el examen pre-ocupacional efectuado según las pautas establecidas por la autoridad de aplicación.

Artículo 31° — Derechos, deberes y prohibiciones.

1. Las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo:
 - a) Denunciarán ante la SRT los incumplimientos de sus afiliados de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, incluido el Plan de Mejoramiento;
 - b) Tendrán acceso a la información necesaria para cumplir con las prestaciones de la LRT:



c) Promoverán la prevención, informando a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo acerca de los planes y programas exigidos a las empresas:

d) Mantendrán un registro de siniestralidad por establecimiento:

e) Informarán a los interesados acerca de la composición de la entidad, de sus balances, de su régimen de alícuotas, y demás elementos que determine la reglamentación:

f) No podrán fijar cuotas en violación a las normas de la LRT, ni destinar recursos a objetos distintos de los previstos por esta ley;

g) No podrán realizar exámenes psicofísicos a los trabajadores, con carácter previo a la celebración de un contrato de afiliación.

2. Los empleadores:

a) Recibirán información de la ART respecto del régimen de alícuotas y de las prestaciones, así como asesoramiento en materia de prevención de riesgos:

b) Notificarán a los trabajadores acerca de la identidad de la ART a la que se encuentren afiliados;

c) Denunciarán a la ART y a la SRT los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan en sus establecimientos;

d) Cumplirán con las normas de higiene y seguridad, incluido el plan de mejoramiento:

e) Mantendrán un registro de siniestralidad por establecimiento.

3. Los trabajadores:

a) Recibirán de su empleador información y capacitación en materia de prevención de riesgos del trabajo, debiendo participar en las acciones preventivas;

b) Cumplirán con las normas de higiene y seguridad, incluido el plan de mejoramiento, así como con las medidas de recalificación profesional;

c) Informarán al empleador los hechos que conozcan relacionados con los riesgos del trabajo;

d) Se someterán a los exámenes médicos y a los tratamientos de rehabilitación;

e) Denunciarán ante el empleador los accidentes y enfermedades profesionales que sufran.

Resolución 295/03, Anexo I> ESPECIFICACIONES TECNICAS DE ERGONOMIA

Artículo 1° — Aprobar especificaciones técnicas sobre ergonomía y levantamiento manual de cargas, que como ANEXO I forma parte integrante de la presente Resolución.

Anexo I



La Ergonomía es el término aplicado al campo de los estudios y diseños como interface entre el hombre y la máquina para prevenir la enfermedad y el daño mejorando la realización del trabajo. Intenta asegurar que los trabajos y tareas se diseñen para ser compatibles con la capacidad de los trabajadores.

Otras consideraciones ergonómicas importantes son la duración del trabajo, los trabajos repetitivos, el estrés de contacto, las posturas y las cuestiones psicosociales.

TRASTORNOS MUSCULOESQUELETICOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO

Estrategias de control

La mejor forma de controlar la incidencia y la severidad de los trastornos musculoesqueléticos es con un programa de ergonomía integrado. Las partes más importantes de este programa incluyen:

- Reconocimiento del problema
- Evaluación de los trabajos con sospecha de posibles factores de riesgo
- Identificación y evaluación de los factores causantes
- Involucrar a los trabajadores bien informados como participantes activos, y
- Cuidar adecuadamente de la salud para los trabajadores que tengan trastornos musculoesqueléticos.

Cuando se ha identificado el riesgo de los trastornos musculoesqueléticos se deben realizar los controles de los programas generales. Estos incluyen a los siguientes:

- Educación de los trabajadores, supervisores, ingenieros y directores.
- Información anticipada de los síntomas por parte de los trabajadores, y
- Continuar con la vigilancia y evaluación del daño y de los datos médicos y de salud.

Los controles para los trabajos específicos están dirigidos a los trabajos particulares asociados con los trastornos musculoesqueléticos. Entre ellos se encuentran los controles de ingeniería y administrativos. La protección individual puede estar indicada en algunas circunstancias limitadas.

Entre los controles de ingeniería para eliminar o reducir los factores de riesgo del trabajo, se pueden considerar los siguientes:

- Utilizar métodos de ingeniería del trabajo, estudio de tiempos y análisis de movimientos, para eliminar esfuerzos y movimientos innecesarios.
- Utilizar la ayuda mecánica para eliminar o reducir el esfuerzo que requiere manejar las herramientas y objetos de trabajo.



- Seleccionar o diseñar herramientas que reduzcan el requerimiento de la fuerza, el tiempo de manejo y mejoren las posturas.
- Proporcionar puestos de trabajo adaptables al usuario que reduzcan y mejoren las posturas.
- Realizar programas de control de calidad y mantenimiento que reduzcan las fuerzas innecesarias y los esfuerzos asociados especialmente con el trabajo añadido sin utilidad.

Los controles para los trabajos específicos pueden ser controles de ingeniería y/o controles administrativos.

Los primeros permiten eliminar o reducir los factores de riesgo del trabajo y los segundos disminuyen el riesgo al reducir el tiempo de exposición, compartiendo la exposición entre un grupo mayor de trabajadores.

Dentro de los controles de ingeniería se pueden considerar los siguientes:

- Utilizar métodos de ingeniería del trabajo
- Utilizar ayuda mecánica para eliminar o reducir el esfuerzo requerido por una herramienta.
- Seleccionar o diseñar herramientas que reduzcan la fuerza, el tiempo de manejo y mejoren las posturas.
- Proporcionar puestos de trabajo adaptables al usuario que mejoren las posturas.
- Realizar programas de control de calidad y mantenimiento que reduzcan fuerzas innecesarias y esfuerzos asociados con el trabajo añadido sin utilidad.

Los controles administrativos disminuyen el riesgo al reducir el tiempo de exposición, compartiendo la exposición entre un grupo mayor de trabajadores. Ejemplos de esto son los siguientes:

- Realizar pautas de trabajo que permitan a los trabajadores hacer pausas o ampliarlas lo necesario y al menos una vez por hora.
- Redistribuir los trabajos asignados (p. ej., utilizando la rotación de los trabajadores o repartiendo el trabajo) de forma que un trabajador no dedique una jornada laboral entera realizando demandas elevadas de tareas.

Dada la naturaleza compleja de los trastornos musculoesqueléticos no hay un "modelo que se ajuste a todos" para abordar la reducción de la incidencia y gravedad de los casos. Se aplican los principios siguientes como actuaciones seleccionadas:

- Los controles de ingeniería y administrativos adecuados varían entre distintas industrias y compañías.
- Es necesario un juicio profesional con conocimiento para seleccionar las medidas de control adecuadas.



- Los trastornos musculoesqueléticos (TMS) relacionados con el trabajo requieren períodos típicos de semanas a meses para la recuperación. Las medidas de control deben evaluarse en consonancia a determinar su eficacia.

Factores no laborales

No es posible eliminar todos los trastornos musculoesqueléticos con los controles de ingeniería y administrativos. Algunos casos pueden asociarse con factores no laborales tales como:

- Artritis reumatoide
- Trastornos endocrinológicos
- Trauma agudo
- Obesidad
- Embarazo
- Actividades recreativas

Los valores límite recomendados pueden no proteger a las personas en estas condiciones y/o exposiciones.

Las actuaciones de ingeniería y administrativas pueden ayudar a eliminar las barreras ergonómicas a las personas predispuestas a colaborar y ayudar así a disminuir las desventajas.

* NIVEL DE ACTIVIDAD MANUAL

Aunque los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo pueden ocurrir en diversas partes del cuerpo (incluyendo los hombros, el cuello, la región lumbar y las extremidades inferiores) la finalidad de este valor límite umbral se centra en la mano, en la muñeca y en el antebrazo.

El valor límite umbral representado en la Figura 1 está basado en los estudios epidemiológicos, psicofísicos y biomecánicos, dirigido a las "monotareas"; trabajos realizados durante 4 o más horas al día.

Un trabajo monotarea comprende un conjunto similar de movimientos o esfuerzos repetidos, como son el trabajo en una cadena de montaje o la utilización del teclado de un ordenador y el ratón. El valor límite umbral considera específicamente la media del nivel de actividad manual (NAM) y la fuerza pico de la mano. Se establece para las condiciones a las que se cree que la mayoría de los trabajadores pueden estar expuestos repetidamente sin efectos adversos para la salud.

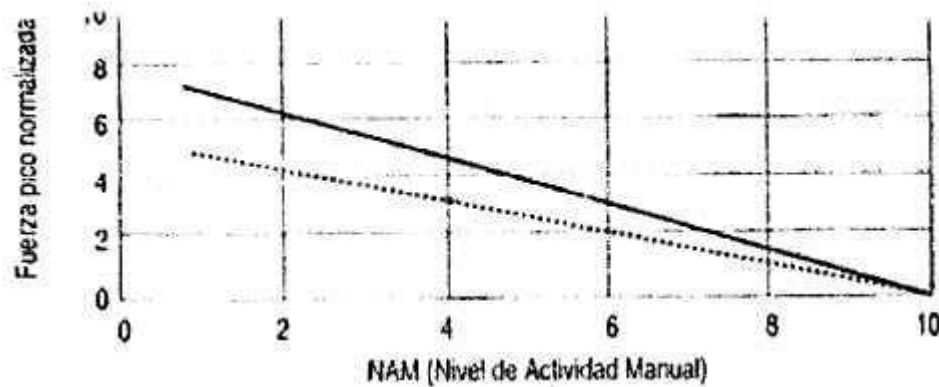


Figura 1. El valor para reducir los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo en la "actividad manual" o "AM" y la fuerza máxima (pico) de la mano. La línea continua representa el valor límite umbral. La línea de puntos es un límite de Acción para el que se recomienda establecer controles generales.

El Nivel de Actividad Manual (NAM) está basado en la frecuencia de los esfuerzos manuales y en el ciclo de obligaciones (distribución del trabajo y períodos de recuperación). EL NAM puede determinarse por tasaciones por un observador entrenado, utilizando la escala que se da en la Figura 2, o calculándolo usando la información de la frecuencia de esfuerzos y la relación trabajo/recuperación como se describe en la Tabla 1.

La fuerza pico de la mano está normalizada en una escala de 0 a 10, que se corresponde con el 0% al 100% de la fuerza de referencia aplicable a la población. La fuerza pico puede determinarse por tasación por un observador entrenado, estimada por los trabajadores utilizando una escala llamada escala de Borg, o medida utilizando la instrumentación, por ejemplo, con un extensómetro o por electromiografía. En algunos casos puede calcularse utilizando métodos biomecánicos. Los requisitos de la fuerza pico pueden normalizarse dividiendo la fuerza requerida para hacer el trabajo por la fuerza empleada por la población trabajadora para realizar esa actividad.

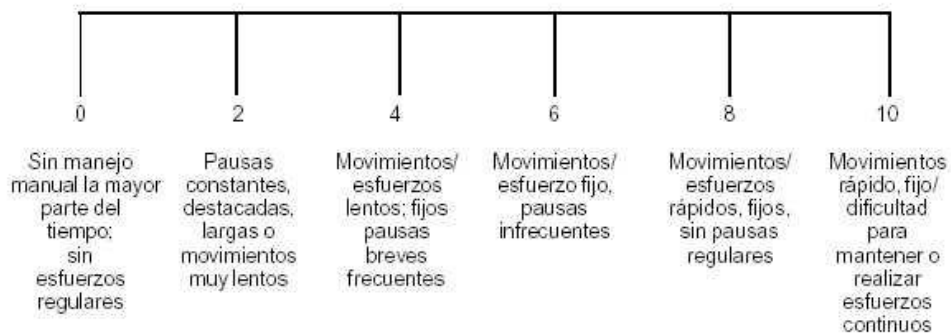


Figura 2. Tasación (0 a 10) del nivel de actividad manual usando las pautas indicadas.

La línea continua de la Figura 1 representa las combinaciones de fuerza y nivel de actividad manual asociadas con una prevalencia significativamente elevada de los trastornos musculoesqueléticos.



Deben utilizarse las medidas de control adecuadas para que la fuerza, a un nivel dado de la actividad manual, esté por debajo de la parte superior de la línea continua de la Figura 1. No es posible especificar un valor límite que proteja a todos los trabajadores en todas las situaciones sin afectar profundamente las relaciones con el trabajo. Por lo tanto, se prescribe un límite de acción, recomendándose en este punto los controles generales, incluyendo la vigilancia de los trabajadores.

TABLA 1. Nivel de actividad manual (0 a 10) en relación con la frecuencia del esfuerzo y el ciclo de ocupación (% del ciclo de trabajo cuando la fuerza es mayor que el 5% del máximo).

Frecuencia (esfuerzo/s)	Período /s/esfuerzo)	Ciclo de ocupación (%)				
		0,20	20-40	40-60	60-80	80-100
0,125	8,0	1	1	—	—	—
0,25	4,0	2	2	3	—	—
0,5	2,0	3	4	5	5	6
1,0	1,0	4	5	5	6	7
2,0	0,5	—	5	6	7	8

Notas:

- 1.- Redondear los valores NAM al número entero más próximo.
- 2.- Utilizar la Figura 2 para obtener los valores NAM que no estén en la tabla.

Ejemplo:

- 1.- Seleccionar un período de trabajo que represente una actividad media. El período seleccionado debe incluir varios ciclos de trabajo completos. Se pueden utilizar cintas de video con el fin de documentar esto y facilitar la tasación del trabajo por otras personas.
- 2.- Utilizar la escala de Figura 2 para tasar el nivel de actividad manual. La tasación independiente de los trabajos y la discusión de los resultados por tres o más personas puede ayudar a tener tasaciones más precisas que las realizadas individualmente.
- 3.- Observar el trabajo para identificar los esfuerzos vigorosos y las posturas correspondientes. Evaluar las posturas y las fuerzas utilizando las tasaciones de los observadores de los trabajadores, el análisis biomecánico o la instrumentación. La fuerza pico normalizada es la fuerza pico necesaria dividida por la fuerza máxima representativa de la postura multiplicada por 10.

Consideración de otros factores

Si uno o más de los factores siguientes están presentes, se debe usar el juicio profesional para reducir las exposiciones por debajo de los límites de acción recomendados en los valores límite del NAM.

- Posturas obligadas prolongadas tales como la flexión de la muñeca, extensión, desviación de la muñeca o rotación del antebrazo.
- Estrés de contacto.



- Temperaturas bajas, o
- Vibración.

Emplear las medidas de control adecuadas en cualquier momento en que se superen los valores límite o se detecte una incidencia elevada de los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo.

Decreto 658/96> Listado de Enfermedades Profesionales

Artículo 1º — Apruébese el Listado de Enfermedades Profesionales, previsto en el artículo 6º, inciso 2, de la Ley Nº24.557 que, como ANEXO I, forma parte integrante del presente Decreto.

ANEXO I

AGENTE: POSICIONES FORZADAS Y GESTOS REPETITIVOS EN EL TRABAJO I (Extremidad Superior)

ENFERMEDADES	ACTIVIDADES LABORALES QUE PUEDEN GENERAR EXPOSICION
-Afecciones periarticulares: -Hombro: Hombro doloroso simple (tendinitis del manguito de los rotadores). Hombro anquilosado después de un hombro doloroso rebelde. -Codo: Epicondilitis Epitrocleitis Higromas: Higroma agudo de las sinoviales o inflamación del tejido subcutáneo de las zonas de apoyo del codo. Higroma crónico de las sinoviales del codo. Síndrome de compresión del nervio cubital. Síndrome del pronador. Síndrome cervico-braquial -Muñeca, manos y dedos: Tendinitis, tenosinovitis de los tendones de la muñeca y mano. Síndrome del Túnel Carpiano Síndrome de Guyon	Lista de actividades donde se puede producir la exposición: Hombro: Trabajos que requieren de movimientos repetitivos o forzados del hombro Codo: Trabajos que requieren de movimientos repetitivos de aprehensión o de extensión de la mano, o de supinación y pronosupinación . Trabajos que requieren de movimientos repetitivos de aducción o de flexión y pronación de la mano y la muñeca, o movimientos de supinación y pronosupinación. Trabajos que requieren de un apoyo prolongado sobre la cara posterior del codo. Idem. Idem. Trabajos que requieren de movimientos repetidos o mantenidos de los tendones extensores y flexores de la mano y los dedos. Trabajos que requieren de movimientos repetidos o mantenidos de extensión de la muñeca o de aprehensión de la mano, o bien de un apoyo prolongado del carpo o de una presión mantenida o repetida sobre el talón de la mano.

Ley 12205/35> Obligación de Proveer Asientos con Respaldo a cada Persona Empleada

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, reunidos en Congreso, etc. SANCIONAN CON FUERZA DE LEY

Artículo 1º -Todo local de trabajo en establecimientos industriales y comerciales de la Capital Federal, provincias y territorios nacionales, deberá estar provisto de asientos con respaldo en número suficiente para el uso de cada persona ocupada en los mismos.



Artículo 2º -El personal de dichos establecimientos tendrá derecho a ocupar su asiento en los intervalos de descanso, así como durante el trabajo si la naturaleza del mismo no lo impide.

Artículo 4º -En todos los locales comprendidos en la presente ley, se fijará en lugar visible un ejemplar de la misma y su correspondiente reglamentación, con la dirección de la autoridad encargada de su aplicación agregada al final de su texto.

Artículo 6º - Serán autoridades competentes a los efectos del cumplimiento y aplicación de las disposiciones de la presente ley: En la Capital Federal, el Departamento Nacional del Trabajo. En los territorios nacionales, las municipalidades como agente del mismo. En las provincias, las que establezcan las disposiciones provinciales correspondientes. En lo que corresponda, la Dirección General de Ferrocarriles.

Procedimiento

Artículo 7º -La aplicación de las penalidades establecidas en esta ley se efectuará en la Capital Federal y territorios nacionales de acuerdo a las disposiciones de la ley número 11.570.

Ref. Normativas: Ley 11.570/1929

Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT): Resolución 886/15>Protocolo de Ergonomía

Artículo 1º — Apruébese el “Protocolo de Ergonomía” que, como Anexo I, forma parte integrante de la presente, como herramienta básica para la prevención de trastornos músculo esqueléticos, hernias inguinales directas, mixtas y crurales, hernia discal lumbosacra con o sin compromiso radicular que afecte a un solo segmento columnario y várices primitivas bilaterales.

El Anexo I está conformado por la Planilla N°1: “Identificación de Factores de Riesgo”; la Planilla N°2 “Evaluación Inicial de Factores de Riesgo” integrada por las planillas 2.A, 2.B, 2.C, 2.D, 2.E, 2.F, 2.G, 2.H y 2.I; la Planilla N°3: “Identificación de Medidas Preventivas Generales y Específicas” necesarias para prevenirlos, y la Planilla N°4: “Seguimiento de Medidas Correctivas y Preventivas”.

Artículo 2º — Apruébese el “Diagrama de Flujo” que, como Anexo II forma parte integrante de la presente, el cual indica la secuencia de gestión necesaria para dar cumplimiento al Protocolo de Ergonomía.

Artículo 3º — Apruébese el “Instructivo” que, como Anexo III, forma parte integrante de la presente, el cual contiene la información necesaria para completar cada una de las planillas del Protocolo de Ergonomía.

Artículo 4º — El Protocolo será de aplicación obligatoria para todos los empleadores, excepto aquellos cuyo protocolo de gestión de la ergonomía sea de similares características y siempre que incluya los distintos pasos de identificación de riesgos evaluación de riesgos, definición de medidas para la corrección y prevención, y su implementación y seguimiento para cada puesto de trabajo.



Artículo 5° — A fin de asegurar el cumplimiento del Protocolo, la Aseguradora de Riesgos del Trabajo deberá:

- a) Asesorar al empleador en el cumplimiento de la presente resolución.
- b) Denunciar ante la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (S.R.T.) la falta de cumplimiento de lo estipulado en la presente, teniendo en cuenta los plazos previstos en el Punto 5 del Anexo III.

Artículo 6° — Establécese que, a los efectos de brindar información complementaria y criterios de base para identificar, evaluar y proponer medidas, se podrá consultar la Guía Práctica que se publicará en el sitio de la SRT www.srt.gob.ar.

Artículo 7° — Facultase a la Gerencia de Prevención de esta S.R.T. a modificar y determinar plazos, condiciones y requisitos establecidos en la presente resolución, así como a dictar normas complementarias.

Artículo 8° — La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la REPUBLICA ARGENTINA.



Capítulo IV

Marco Metodológico

¿Cuáles son los riesgos ergonómicos a los que están expuestos los empleados de la oficina de Casa Central y Call Center de la empresa Finan Bahía S.A., y como prevenirlos y/o disminuirlos?

Hipótesis

Los riesgos ergonómicos a los que se encuentran expuestos podrían disminuirse mediante pausas activas y/o adecuación del mobiliario disponible y adquisición de mobiliario faltante.

Objetivos:

-General:

Mejorar el CyMAT de los trabajadores

-Específico:

Mejorar las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo

Reducir la probabilidad de que ocurran trastornos musculoesqueléticos

Determinar si están empleando posturas disergonómicas durante su jornada de trabajo.

Saber desde el mismo trabajador si sufre de alguna dolencia o incomodidad tanto en su jornada laboral como fuera.

Unidad de análisis

“los empleados de la oficina de Casa Central y Call Center de la empresa Finan Bahía S.A.”

Variable

Riesgo ergonómico

Indicadores

Postura forzada

Tiempo adoptado de postura

Capacitaciones

Pausas de descanso



Instrumentos de recolección de la información

- 1.Observacion del lugar de trabajo
- 2.Encuesta anónima (Anexo Metodológico)
- 4.Entrevistas con los trabajadores
- 5.Metodo de Sue Rogers para análisis ergonómico del puesto de trabajo
- 6.Protocolo de Ergonomía de Res. 886/15 de Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT): Anexo I, planillas 1, 2E, 2F, 3 y 4.

Capítulo V

Diagnostico

La empresa se dedica a negocios financieros, cuentan con una tarjeta de crédito regional propia llamada Finan Crédito y una cadena de locales de venta de electrodomésticos llamado Finan Hogar, ambos con direcciones en la provincia de Entre Ríos, Corrientes y parte de Santa Fe. Cuenta con 47 locales de atención al cliente tanto en la parte de Finan Crédito como de Finan Hogar.

Su Casa Central se sitúa en Concordia, Entre Ríos, al igual que sus dos Call Center, uno abocado a la cobranza de deudas generadas en la financiación de los productos y compras con tarjeta, y otro exclusivo para asesoramiento al cliente y venta de productos.

Es de destacar que por la naturaleza de las tareas a desempeñar quienes trabajan en Casa Central pueden hacer pausas y abandonar el puesto con un horario de almuerzo de 1 ½ hs. En el caso de los call centers esto es posible solo en los tiempos establecidos de descanso. Los periodos de descanso vs. horas de trabajo es el siguiente:

	Casa Central	Call Cobranza	Call Marketing	Descanso
Lun a Vie 8hs	71			1hs 30min para Casa Central
Lun a Sab 8hs		5		20min
Lun a Sab 4hs			13	10min
Lun a Sab 5,20hs		19	1	10min CC y 20 min CM

Estos periodos de trabajo y descanso fueron pautados por los directivos de la empresa, no se encuentra una norma que especifique los periodos en lo que esto debe ocurrir.

Entrevista

Se realiza una entrevista a dos empleadas a quienes se nombrará con las letras M y A:

Empleada M: En este caso ella manifestó molestias muy fuertes en la columna en la zona lumbar que se dan frecuentemente, lo que la llevo en el último tiempo a una consulta médica.

Empleada A: Esta empleada manifiesta fuertes dolores en la columna en la zona cervical lo que causa migrañas y por estos dolores tiene días de ausentismo, no manifestó si se ha dirigido a una consulta médica por esta razón.

En este caso son entrevistas breves e informales en las cuales se denota las molestias musculares sufridas.

Encuesta

Se encuentra en el Capítulo IX: Anexo Metodológico.

Como parte de esta sección se realiza una encuesta anónima a 55 personas, siendo este número el 50% de las 109 personas involucradas en este estudio, el modelo de esta se puede

consultar en el Anexo Metodológico. Se selecciona a las personas por orden de llegada a la oficina. Es de destacar que la encuesta se realiza en lenguaje simple con imágenes ilustrativas de distintas posiciones en las que se puede realizar el trabajo pidiendo en esta que marquen la que se adecua a su día a día. Los encuestados oscilan en edades entre los 22 y 45 años, con una antigüedad en el puesto entre 4 meses a 8 años. Un total de 27 encuestados masculinos y 28 encuestadas femeninas.

Se realizan 4 preguntas iniciales en las cuales se consulta si se realiza ejercicio fuera del horario laboral habitualmente, si usa ordenador portátil o de escritorio, si la mesa de trabajo deja distribuir cómodamente los materiales necesarios para la tarea y si considera a su silla de trabajo adecuada y cómoda.

Luego se muestran 6 renglones de imágenes divididas en A y B, siendo algunas posiciones correctas y otras incorrectas. En este caso debo mencionar que las imágenes no identifican la posición correcta y la incorrecta para evitar un condicionamiento en las respuestas ya que estarían marcadas con verde (correcto) o rojo (incorrecto).

Según datos de la encuesta realizada una gran mayoría de los encuestados han manifestado incurrir en posiciones inadecuadas durante la jornada laboral la cual la mayoría incurre en la posición de teclado y mouse. También, en una cantidad menor, han destacado que sus posturas al sentarse no son las adecuadas siendo mayormente una mala postura de la posición del cuello la que predomina (opción 6A). Otra opción muy marcada es la opción 1B dando cuenta de la posición de acostado con la acostumbra sentarse la mayoría de las personas de la muestra.

Con estos resultados denotan que durante la jornada laboral incurren en posiciones consideradas disergonómicas las cuales se pueden tomar como posiciones forzadas por sostenerse en el tiempo mientras se realizan las tareas, aunque sean ocasionales y no necesarias para el desarrollo de las mismas.

Observación del lugar de trabajo

Durante las visitas a las oficinas que se estudian es este proyecto se observa el mobiliario y las posiciones en las que se encuentran los trabajadores en ese momento. Las imágenes de esta sección se encuentran también en el Anexo Metodológico.

En cuanto al mobiliario se observan en los call centers los escritorios semicerrados a los que llaman Box de madera MDF con su capa superior de color gris y guardas metálicas en los laterales de la madera. Cuenta de un escritorio de 75cm de altura x 89cm de ancho y 60 cm de profundidad como superficie de trabajo. También tienen sus paredes laterales como separación del puesto próximo, estas tienen medidas de 92cm de ancho x 130cm de alto en el call center de Marketing y 145cm de alto en el call center de Cobranzas. Sobre la superficie de trabajo cuentan con dos gavetas para el guardado de elementos de 42cm de ancho x 25cm de alto x 19cm de profundidad.

En oficina de Casa Central se utilizan escritorios convencionales comprados de la marca Platinum de 120cm de ancho x 73cm de alto x 73cm de ancho, cuentan con 2 cajones que pueden estar tanto en el lado derecho como izquierdo debajo de la superficie de trabajo de los cuales uno de ellos cuenta con una cerradura con llave.

Se observan también sillas en distintos tapizados, tela o cuerina. Poseen posabrazos, la altura del respaldo es regulable de manera vertical y horizontal al igual que su inclinación. La altura del asiento también es regulable y cuenta con ruedas en su base.

Se observa que las personas trabajan en posiciones inclinadas hacia la pantalla, con el cuello inclinado hacia adelante o hacia abajo, también se observan personas con sus pies o piernas sobre el asiento y otros con el respaldo del asiento inclinados hacia atrás.

Sue Rogers

GRUPOS MAYORES DE MUSCULOS	Nombre: Chapa Nro.: Supervisor: Fecha: Realizado por:		PUESTO DE TRABAJO		Intensidad de esfuerzo 1 = ligero 2 = moderado 3 = pesado Duración de esfuerzo 1 = menos de 6 seg 2 = 6 a 20 seg 3 = 20 a 40 seg Esfuerzos por minuto 1 = menos de un minuto 2 = 1 a 5 por minuto 3 = 5 a 15 por minuto	ELEMENTO ESPECIFICO DE TRABAJO	INTENSIDAD DE ESFUERZO	DURACION DE ESFUERZO	ESFUERZOS POR MINUTO	PRIORIDAD	Adaptado de: Rodríguez S. 1988 "Técnicas del análisis Funcional del Trabajo"
	1. Ligero <30% Contracción Max/Voluntaria	2. Moderado 30%-70% CMV	3. Pesado >70% CMV	Mucha Fuerza Y Postura difícil							
Espalda					2	Posición estática	2	3	5	5	3 3 2 3 3 1 3 2 3
Rodillas Tobillos											3 2 2 3 2 1 2 2 3
Cuello						Visualización de monitor	2	3	5		3 1 2 2 3 2 2 3 1 2 2 2 2 1 3 1 3 2 1 2 3
Hombros											3 1 1 2 2 1 2 1 2 2 1 1 1 3 1 1 2 2 1 1 3 1 1 2 1 1 1
Brazos Muñecas						Utilización de mouse y teclado	2	3	5		3 1 1 2 2 1 2 1 2 2 1 1 1 3 1 1 2 2 1 1 3 1 1 2 1 1 1
Dedos Pulgar						Teclado y presión de mouse	1	3	5		3 1 1 2 2 1 2 1 2 2 1 1 1 3 1 1 2 2 1 1 3 1 1 2 1 1 1



Resolución 886/15, Anexo I > Identificación de Factores de Riesgo

Planillas correspondientes a análisis en puesto administrativo de Casa Central

ANEXO I - Planilla 1: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS			
Razón Social: <i>Finan Bahía S.A.</i>		C.U.I.T.: <i>30-71584695-5</i>	
Dirección del establecimiento: <i>Catamarca 224</i>		Provincia: <i>Entre Ríos</i>	
Área y Sector en estudio: <i>Oficina Casa Central</i>		N° de trabajadores: <i>71</i>	
Puesto de trabajo: <i>Administrativo</i>			
Procedimiento de trabajo escrito: <i>SI SI</i>		Capacitación: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>	
Nombre del trabajador/es:			
Manifestación temprana: <i>SI / NO</i>		Ubicación del síntoma:	

PASO 1: Identificar para el puesto de trabajo, las tareas y los factores de riesgo que se presentan de forma habitual en cada una de ellas.

Factor de riesgo de la jornada habitual de trabajo	Tareas habituales del Puesto de Trabajo			Tiempo total de exposición al Factor de Riesgo	Nivel de Riesgo		
	1	2	3		tarea 1	tarea 2	tarea 3
A Levantamiento y descenso							
B Empuje / arrastre							
C Transporte							
D Bipedestación							
E Movimientos repetitivos	Escritura en teclado	Utilización mouse		5hs	1	1	
F Postura forzada	Posición estática			5hs	1		
G Vibraciones							
H Confort térmico							
I Estrés de contacto							

Si alguno de los factores de riesgo se encuentra presente, continuar con la Evaluación Inicial de Factores de Riesgo que se identificaron, completando la Planilla 2.

Firma del Empleador

Firma del Responsable
del Servicio de Higiene
y Seguridad

Firma del Responsable
del Servicio de Medicina
del Trabajo

Fecha:
Hoja N°:

ANEXO I - Planilla 2: EVALUACIÓN INICIAL DE FACTORES DE RIESGOS	
Area y Sector en estudio:	Casa Central
Puesto de trabajo:	Administrativo Tarea N°:

2.E: MOVIMIENTOS REPETITIVOS DE MIEMBROS SUPERIORES

PASO 1: Identificar si el puesto de trabajo implica:

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Realizar diariamente, una o más tareas donde se utilizan las extremidades superiores, durante 4 o más horas en la jornada habitual de trabajo en forma cíclica (en forma continuada o alternada).	X	

Si la respuesta es **NO**, se considera que el riesgo es tolerable.
 Si la respuesta es **SI**, continuar con el paso 2.

PASO 2: Determinación del Nivel de Riesgo.

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Las extremidades superiores están activas por más del 40% del tiempo total del ciclo de trabajo.		X
2	En el ciclo de trabajo se realiza un esfuerzo superior a moderado a 3 según la Escala de Borg, durante más de 6 segundos y más de una vez por minuto.		X
3	Se realiza un esfuerzo superior a 7 según la escala de Borg.		X
4	El trabajador presenta alguna manifestación temprana de las enfermedades mencionadas en el Artículo 1º de la presente Resolución.		X

Si todas las respuestas son NO se presume que el riesgo es tolerable .
 Si alguna respuesta es SI, el empleador no puede presumir que el riesgo sea tolerable. Por lo tanto, se debe realizar una Evaluación de Riesgos.
 Si la respuesta 3 es SI, se deben implementar mejoras en forma prudencial.

Escala de Borg	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de esfuerzo 0 • Esfuerzo muy bajo, apenas perceptible 0,5 • Esfuerzo muy débil 1 • Esfuerzo débil, / ligero 2 • Esfuerzo moderado / regular 3 • Esfuerzo algo fuerte 4 • Esfuerzo fuerte 5 y 6 • Esfuerzo muy fuerte 7, 8 y 9 • Esfuerzo extremadamente fuerte 10 <p style="margin-left: 20px;">(máximo que una persona puede aguantar)</p>
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Firma del Empleador

Firma del Responsable del
Servicio de Higiene y
Seguridad

Firma del Responsable del
Servicio de Medicina del
Trabajo

Fecha:
Hoja N°:

ANEXO I - Planilla 2: EVALUACIÓN INICIAL DE FACTORES DE RIESGOS	
Area y Sector en estudio:	Casa Central
Puesto de trabajo:	Administrativo Tarea N°:

2.F: POSTURAS FORZADAS

PASO 1: Identificar si la tarea del puesto de trabajo implica:

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Adoptar posturas forzadas en forma habitual durante la jornada de trabajo, con o sin aplicación de fuerza. (No se deben considerar si las posturas son ocasionales)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Si todas las respuestas son **NO**, se considera que el riesgo es tolerable.

Si la respuesta es SI, continuar con el paso 2.

PASO 2: Determinación del Nivel de Riesgo

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Cuello en extensión, flexión, lateralización y/o rotación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Brazos por encima de los hombros o con movimientos de supinación, pronación o rotación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Muñecas y manos en flexión, extensión, desviación cubital o radial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Cintura en flexión, extensión, lateralización y/o rotación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Miembros inferiores: trabajo en posición de rodillas o en cuclillas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El trabajador presenta alguna manifestación temprana de las enfermedades mencionadas en el Artículo 1° de la presente Resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si todas las respuestas son NO se presume que el riesgo es tolerable .

Si alguna respuesta es SI, el empleador no puede presumir que el riesgo sea tolerable. Por lo tanto, se debe realizar una Evaluación de Riesgos.

Firma del Empleador

Firma del Responsable del
Servicio de Higiene y
Seguridad

Firma del Responsable del
Servicio de Medicina del
Trabajo

Fecha:
Hoja N°:



ANEXO I - Planilla 3: IDENTIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	
<i>Razón Social: Finan Bahía S.A.</i>	Nombre del trabajador/es:
<i>Dirección del establecimiento: Catamarca 224</i>	
<i>Área y Sector en estudio: Casa Central</i>	
<i>Puesto de Trabajo: Administrativo</i>	
<i>Tarea analizada:</i>	

Medidas Correctivas y Preventivas (M.C.P.)					
N°	Medidas Preventivas Generales	Fecha:	SI	NO	Observaciones
1	Se ha informado al trabajador/es, supervisor/es, ingeniero/s y directivo/s relacionados con el puesto de trabajo, sobre el riesgo que tiene la tarea de desarrollar TME.			X	
2	Se ha capacitado al trabajador/es y supervisor/es relacionados con el puesto de trabajo, sobre la identificación de síntomas relacionados con el desarrollo de TME			X	
3	Se ha capacitado al trabajador/es y supervisor/es relacionados con el puesto de trabajo, sobre las medidas y/o procedimientos para prevenir el desarrollo de TME.			X	
N°	Medidas Correctivas y Preventivas Específicas (Administrativas y de Ingeniería)			Observaciones	
Observaciones:					

Firma del Empleador	Firma del Responsable del Servicio de Higiene y Seguridad	Firma del Responsable del Servicio de Medicina del Trabajo
---------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
Tecnicatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

Anexo I - Planilla 4: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS			
Razón Social:	Finan Bahía S.A.	C.U.I.T.:	30-71584695-5
Dirección del establecimiento:	Catamarca 224		
Área y Sector en estudio:	Casa Central		

N° M.C.P	Nombre del Puesto	Fecha de Evaluación	Nivel de riesgo	Fecha de implementación de la Medida Administrativa	Fecha de implementación de la Medida de Ingeniería	Fecha de Cierre
1	Administrativo	15/12/2019	1			
2						
3						
4						
5						
6						
...						

Firma del Empleador

Firma del Responsable del Servicio de Higiene y Seguridad

Firma del Responsable del Servicio de Medicina del Trabajo

Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
 Tecnicatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
 Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

Planillas correspondientes a análisis en puesto de operador Call Center Marketing

ANEXO I - Planilla 1: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS

Razón Social: <i>Finan Bahía S.A.</i>		C.U.I.T.: <i>30-71584695-5</i>		CIU:	
Dirección del establecimiento: <i>Catamarca 224</i>		Provincia: <i>Entre Ríos</i>			
Área y Sector en estudio: <i>Call Center Marketing</i>			N° de trabajadores: <i>14</i>		
Puesto de trabajo: <i>Operador</i>					
Procedimiento de trabajo escrito: <i>SI</i>			Capacitación: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Nombre del trabajador/es:					
Manifestación temprana: <i>SI / NO</i>			Ubicación del síntoma:		

PASO 1: Identificar para el puesto de trabajo, las tareas y los factores de riesgo que se presentan de forma habitual en cada una de ellas.

	Factor de riesgo de la jornada habitual de trabajo	Tareas habituales del Puesto de Trabajo			Tiempo total de exposición al Factor de Riesgo	Nivel de Riesgo		
		1	2	3		tarea 1	tarea 2	tarea 3
A	Levantamiento y descenso							
B	Empuje / arrastre							
C	Transporte							
D	Bipedestación							
E	Movimientos repetitivos	Escritura en teclado	Utilización mouse		3hs	1	1	
F	Postura forzada	Posición estática			3hs	1		
G	Vibraciones							
H	Confort térmico							
I	Estrés de contacto							

Si alguno de los factores de riesgo se encuentra presente, continuar con la Evaluación Inicial de Factores de Riesgo que se identificaron, completando la Planilla 2.

Firma del Empleador

Firma del Responsable del Servicio de Higiene y Seguridad

Firma del Responsable del Servicio de Medicina del Trabajo

Fecha:
Hoja N°:

ANEXO I - Planilla 2: EVALUACIÓN INICIAL DE FACTORES DE RIESGOS	
Área y Sector en estudio:	Call Center Marketing
Puesto de trabajo:	Operador Tarea N°:

2.E: MOVIMIENTOS REPETITIVOS DE MIEMBROS SUPERIORES	
Call Center Marketing	14

PASO 1: Identificar si el puesto de trabajo implica:

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Realizar diariamente, una o más tareas donde se utilizan las extremidades superiores, durante 4 o más horas en la jornada habitual de trabajo en forma cíclica (en forma continuada o alternada).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Si la respuesta es **NO**, se considera que el riesgo es tolerable.

Si la respuesta es **SI**, continuar con el paso 2.

PASO 2: Determinación del Nivel de Riesgo.

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Las extremidades superiores están activas por más del 40% del tiempo total del ciclo de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	En el ciclo de trabajo se realiza un esfuerzo superior a moderado a 3 según la Escala de Borg, durante más de 6 segundos y más de una vez por minuto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Se realiza un esfuerzo superior a 7 según la escala de Borg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El trabajador presenta alguna manifestación temprana de las enfermedades mencionadas en el Artículo 1° de la presente Resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si todas las respuestas son NO se presume que el riesgo es tolerable .

Si alguna respuesta es SI, el empleador no puede presumir que el riesgo sea tolerable. Por lo tanto, se debe realizar una Evaluación de Riesgos.

Si la respuesta 3 es SI, se deben implementar mejoras en forma prudencial.

Escala de Borg	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de esfuerzo 0 • Esfuerzo muy bajo, apenas perceptible 0,5 • Esfuerzo muy débil 1 • Esfuerzo débil, / ligero 2 • Esfuerzo moderado / regular 3 • Esfuerzo algo fuerte 4 • Esfuerzo fuerte 5 y 6 • Esfuerzo muy fuerte 7, 8 y 9 • Esfuerzo extremadamente fuerte 10 	
(máximo que una persona puede aguantar)		

Firma del Empleador

Firma del Responsable del
Servicio de Higiene y
Seguridad

Firma del Responsable del
Servicio de Medicina del
Trabajo

Fecha:
Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
Tecnatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

ANEXO I - Planilla 2: EVALUACIÓN INICIAL DE FACTORES DE RIESGOS	
Área y Sector en estudio:	Call Center Marketing
Puesto de trabajo:	Operador Tarea N°:

2.F: POSTURAS FORZADAS	
Call Center Marketing	14

PASO 1: Identificar si la tarea del puesto de trabajo implica:

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Adoptar posturas forzadas en forma habitual durante la jornada de trabajo, con o sin aplicación de fuerza. (No se deben considerar si las posturas son ocasionales)		X

Si todas las respuestas son **NO**, se considera que el riesgo es tolerable.

Si la respuesta es SI, continuar con el paso 2.

PASO 2: Determinación del Nivel de Riesgo

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Cuello en extensión, flexión, lateralización y/o rotación		
2	Brazos por encima de los hombros o con movimientos de supinación, pronación o rotación.		
3	Muñecas y manos en flexión, extensión, desviación cubital o radial.		
4	Cintura en flexión, extensión, lateralización y/o rotación.		
5	Miembros inferiores: trabajo en posición de rodillas o en cuclillas.		
6	El trabajador presenta alguna manifestación temprana de las enfermedades mencionadas en el Artículo 1° de la presente Resolución.		

Si todas las respuestas son NO se presume que el riesgo es tolerable .

Si alguna respuesta es SI, el empleador no puede presumir que el riesgo sea tolerable. Por lo tanto, se debe realizar una Evaluación de Riesgos.

Firma del Empleador

Firma del Responsable del Servicio de Higiene y Seguridad

Firma del Responsable del Servicio de Medicina del Trabajo

Fecha:
Hoja N°:

ANEXO I - Planilla 3: IDENTIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS					
<i>Razón Social: Finan Bahía S.A.</i>				<i>Nombre del trabajador/es:</i>	
<i>Dirección del establecimiento: Catamarca 224</i>					
<i>Área y Sector en estudio: Call Center Marketing</i>					
<i>Puesto de Trabajo: Operador</i>					
<i>Tarea analizada:</i>					
Medidas Correctivas y Preventivas (M.C.P.)					
Nº	Medidas Preventivas Generales	Fecha:	SI	NO	Observaciones
1	Se ha informado al trabajador/es, supervisor/es, ingeniero/s y directivo/s relacionados con el puesto de trabajo, sobre el riesgo que tiene la tarea de desarrollar TME.			X	
2	Se ha capacitado al trabajador/es y supervisore/es relacionados con el puesto de trabajo, sobre la identificación de síntomas relacionados con el desarrollo de TME			X	
3	Se ha capacitado al trabajador/es y supervisore/es relacionados con el puesto de trabajo, sobre las medidas y/o procedimientos para prevenir el desarrollo de TME.			X	
Nº	Medidas Correctivas y Preventivas Específicas (Administrativas y de Ingeniería)				Observaciones
<i>Observaciones:</i>					

Firma del Empleador Firma del Responsable del Servicio de Higiene y Seguridad Firma del Responsable del Servicio de Medicina del Trabajo



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
Tecnatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

Anexo I - Planilla 4: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS			
Razón Social:	Finan Bahia S.A.	C.U.I.T.:	30-71584695-5
Dirección del establecimiento:	Catamarca 224		
Área y Sector en estudio:	Call Center Marketing		

N° M.C.P	Nombre del Puesto	Call Center Marketing	Nivel de riesgo	Fecha de implementación de la Medida Administrativa	Fecha de implementación de la Medida de Ingeniería	Fecha de Cierre
1	Operador	17/12/2019	1			
2						
3						
4						
5						
6						
...						

Firma del Empleador

Firma del Responsable
del Servicio de Higiene y
Seguridad

Firma del Responsable
del Servicio de Medicina
del Trabajo

Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
 Tecnicatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
 Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

Planillas correspondientes a análisis en puesto de operador Call Center Cobranzas

ANEXO I - Planilla 1: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS

<i>Razón Social:</i> Finan Bahía S.A.		<i>C.U.I.T.:</i> 30-71584695-5		<i>CIU:</i>	
<i>Dirección del establecimiento:</i> Catamarca 224		<i>Provincia:</i> Entre Ríos			
<i>Área y Sector en estudio:</i> Call Center Cobranzas			<i>N° de trabajadores:</i> 21		
<i>Puesto de trabajo:</i> Operador					
<i>Procedimiento de trabajo escrito:</i> SI			<i>Capacitación:</i> NO		
<i>Nombre del trabajador/es:</i>					
<i>Manifestación temprana:</i> SI / NO			<i>Ubicación del síntoma:</i>		

PASO 1: Identificar para el puesto de trabajo, las tareas y los factores de riesgo que se presentan de forma habitual en cada una de ellas.

	<i>Factor de riesgo de la jornada habitual de trabajo</i>	<i>Tareas habituales del Puesto de Trabajo</i>			<i>Tiempo total de exposición al Factor de Riesgo</i>	<i>Nivel de Riesgo</i>		
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>		<i>tarea 1</i>	<i>tarea 2</i>	<i>tarea 3</i>
A	Levantamiento y descenso							
B	Empuje / arrastre							
C	Transporte							
D	Bipedestación							
E	Movimientos repetitivos	Escritura en teclado	Utilización mouse		3hs	1	1	
F	Postura forzada	Posición estática			3hs	1		
G	Vibraciones							
H	Confort térmico							
I	Estrés de contacto							

Si alguno de los factores de riesgo se encuentra presente, continuar con la Evaluación Inicial de Factores de Riesgo que se identificaron, completando la Planilla 2.

Firma del Empleador

Firma del Responsable del Servicio de Higiene y Seguridad

Firma del Responsable del Servicio de Medicina del Trabajo

Fecha:
Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
Tecnatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

ANEXO I - Planilla 2: EVALUACIÓN INICIAL DE FACTORES DE RIESGOS		
Área y Sector en estudio:	Call Center Cobranzas	
Puesto de trabajo:	Operador	Tarea N°:

2.E: MOVIMIENTOS REPETITIVOS DE MIEMBROS SUPERIORES
Call Center Cobranzas

PASO 1: Identificar si el puesto de trabajo implica:

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Realizar diariamente, una o más tareas donde se utilizan las extremidades superiores, durante 4 o más horas en la jornada habitual de trabajo en forma cíclica (en forma continuada o alternada).		X

Si la respuesta es **NO**, se considera que el riesgo es tolerable.

Si la respuesta es **SI**, continuar con el paso 2.

PASO 2: Determinación del Nivel de Riesgo.

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Las extremidades superiores están activas por más del 40% del tiempo total del ciclo de trabajo.		
2	En el ciclo de trabajo se realiza un esfuerzo superior a moderado a 3 según la Escala de Borg, durante más de 6 segundos y más de una vez por minuto.		
3	Se realiza un esfuerzo superior a 7 según la escala de Borg.		
4	El trabajador presenta alguna manifestación temprana de las enfermedades mencionadas en el Artículo 1° de la presente Resolución.		

Si todas las respuestas son NO se presume que el riesgo es tolerable .

Si alguna respuesta es SI, el empleador no puede presumir que el riesgo sea tolerable. Por lo tanto, se debe realizar una Evaluación de Riesgos.

Si la respuesta 3 es SI, se deben implementar mejoras en forma prudencial.

Escala de Borg	• Ausencia de esfuerzo	0
	• Esfuerzo muy bajo, apenas perceptible	0,5
	• Esfuerzo muy débil	1
	• Esfuerzo débil, / ligero	2
	• Esfuerzo moderado / regular	3
	• Esfuerzo algo fuerte	4
	• Esfuerzo fuerte	5 y 6
	• Esfuerzo muy fuerte	7, 8 y 9
• Esfuerzo extremadamente fuerte	10	
(máximo que una persona puede aguantar)		

Firma del Empleador

Firma del Responsable del
Servicio de Higiene y
Seguridad

Firma del Responsable del
Servicio de Medicina del
Trabajo

Fecha:
Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
Tecnatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

ANEXO I - Planilla 2: EVALUACIÓN INICIAL DE FACTORES DE RIESGOS	
Área y Sector en estudio:	Call Center Cobranzas
Puesto de trabajo:	Operador Tarea N°:

2.F: POSTURAS FORZADAS

Call Center Cobranzas

PASO 1: Identificar si la tarea del puesto de trabajo implica:

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Adoptar posturas forzadas en forma habitual durante la jornada de trabajo, con o sin aplicación de fuerza. (No se deben considerar si las posturas son ocasionales)		X

Si todas las respuestas son **NO**, se considera que el riesgo es tolerable.

Si la respuesta es SI, continuar con el paso 2.

PASO 2: Determinación del Nivel de Riesgo

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Cuello en extensión, flexión, lateralización y/o rotación		
2	Brazos por encima de los hombros o con movimientos de supinación, pronación o rotación.		
3	Muñecas y manos en flexión, extensión, desviación cubital o radial.		
4	Cintura en flexión, extensión, lateralización y/o rotación.		
5	Miembros inferiores: trabajo en posición de rodillas o en cuclillas.		
6	El trabajador presenta alguna manifestación temprana de las enfermedades mencionadas en el Artículo 1° de la presente Resolución.		

Si todas las respuestas son NO se presume que el riesgo es tolerable .

Si alguna respuesta es SI, el empleador no puede presumir que el riesgo sea tolerable. Por lo tanto, se debe realizar una Evaluación de Riesgos.

Firma del Empleador

Firma del Responsable del
Servicio de Higiene y
Seguridad

Firma del Responsable del
Servicio de Medicina del
Trabajo

Fecha:
Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
 Tecnicatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
 Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

ANEXO I - Planilla 3: IDENTIFICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS					
<i>Razón Social: Finan Bahía S.A.</i> <i>Dirección del establecimiento: Catamarca 224</i> <i>Área y Sector en estudio: Call Center Cobranzas</i> <i>Puesto de Trabajo: Operador</i> <i>Tarea analizada:</i>				<i>Nombre del trabajador/es:</i>	
Medidas Correctivas y Preventivas (M.C.P.)					
Nº	Medidas Preventivas Generales	Fecha:	SI	NO	Observaciones
1	Se ha informado al trabajador/es, supervisor/es, ingeniero/s y directivo/s relacionados con el puesto de trabajo, sobre el riesgo que tiene la tarea de desarrollar TME.			X	
2	Se ha capacitado al trabajador/es y supervisore/es relacionados con el puesto de trabajo, sobre la identificación de síntomas relacionados con el desarrollo de TME			X	
3	Se ha capacitado al trabajador/es y supervisore/es relacionados con el puesto de trabajo, sobre las medidas y/o procedimientos para prevenir el desarrollo de TME.			X	
Nº	Medidas Correctivas y Preventivas Específicas (Administrativas y de Ingeniería)			Observaciones	
<i>Observaciones:</i>					

Firma del Empleador
Firma del Responsable del Servicio de Higiene y Seguridad
Firma del Responsable del Servicio de Medicina del Trabajo

Hoja N°:



Universidad Tecnológica Nacional- Facultad Regional Concordia
Tecnatura Universitaria en Higiene y Seguridad en el Trabajo
Proyecto final - Paula Gabriela Gallegos

Anexo I - Planilla 4: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS			
Razón Social:	Finan Bahía S.A.	C.U.I.T.:	30-71584695-5
Dirección del establecimiento:	Catamarca 224		
Área y Sector en estudio:	Call Center Cobranzas		

N° M.C.P	Nombre del Puesto	Call Center Cobranzas	Nivel de riesgo	Fecha de implementación de la Medida Administrativa	Fecha de implementación de la Medida de Ingeniería	Fecha de Cierre
1	Operador	17/12/2019	1			
2						
3						
4						
5						
6						
...						

Firma del Empleador

Firma del Responsable
del Servicio de Higiene y
Seguridad

Firma del Responsable
del Servicio de Medicina
del Trabajo

Hoja N°:

Capítulo VI

Plan de mejoras

Luego de analizar los datos arrojados por la encuesta realizada a los empleados, las entrevistas y las observaciones hechas en el lugar se sugieren las siguientes mejoras:

Escritorios



En esta sección se omiten los escritorios de Casa Central dado que se considera que cumplen con las medidas mínimas expresadas en el Marco Teórico. En el caso de los escritorios o box de los Call Centers se recomienda la compra de los escritorios Platinum que poseen en Casa Central, pero se recomienda mantener las divisiones de madera MDF gris que poseen los escritorios actuales.

Sillas



Se recomienda retapizar y acondicionar las sillas existentes ya que cumplen con las características que necesita una silla para considerarse ergonómica.

Base monitor



Se recomienda la compra de bases para elevar los monitores a una posición cómoda de 40cm de ancho x 14.5cm de alto x 20cm de profundidad.

Reposapiés



Se recomienda la compra de apoya pies para mantener una posición ergonómica de las piernas durante la jornada laboral. Las medidas serán de 45cm de ancho x 32cm de profundidad con un rango de ajuste de altura entre 6.5 y 11cm.

Capacitación

Se recomienda realizar capacitación de 2hs por oficina teniendo en cuenta los siguientes temas:

- ¿Qué es la ergonomía?
- ¿Qué es una silla ergonómica? Como ajustarla para nuestra comodidad
- Como ajustar reposapiés
- Posturas adecuadas para una correcta ergonomía en oficinas
- Posición neutral
- Pausas activas:
 - o ¿Qué son?
 - o Ejercicios recomendados

- Espacio para preguntas

Se utiliza como medio para esta capacitación una presentación en PowerPoint en una notebook conectada a una tv de 55" que la empresa ya posee en su espacio destinado a reuniones y capacitaciones en la dirección de Entre Ríos 780 PA.

Pausas activas



Son ejercicios que pueden realizarse en la jornada laboral cuando se crea necesario para relajar los músculos, a través de elongaciones, al estar trabajando en una misma posición por un largo tiempo, no se necesita un gran espacio ni más de 15 minutos para su realización. Estas pausas favorecen la disminución del estrés, reducción de la fatiga física, favorece la circulación sanguínea y la eliminación de sustancias tóxicas.

A continuación, se muestran 7 ejercicios recomendados:

1. *Respiración*: Inspiración profunda, exhalación hundiendo ombligo (10 veces).
2. *Elongación de la musculatura posterior del cuello*: durante 30 segundos, mantener la cabeza hacia atrás.
3. *Elongación de la musculatura lateral del cuello*: durante 30 segundos mantener la cabeza hacia un lado, para después repetir el movimiento por otros 30 segundos al otro lado.
4. *Elongación de la musculatura posterior de la columna*: durante 30 segundos, doblar el tronco hacia adelante, intentando con los dedos de la mano tocar la punta de los pies. Mantener.
5. *Elongación de la musculatura lateral de la columna*: durante 30 segundos, doblar el tronco hacia un lado, tocando con la mano la rodilla. Repetir el movimiento por otros 30 segundos hacia el otro lado.
6. *Elongación de musculatura abductora del hombro*: durante 30 segundos por lado, levantar el brazo derecho a la altura de los hombros y empujar con la mano izquierda el codo, hasta tocar con la muñeca derecha el hombro izquierdo. Repetir la acción con el brazo izquierdo.
7. *Elongación de musculatura extensora y flexora de muñeca*: durante 30 segundos por muñeca, estirar ambos brazos hacia adelante, tomar los dedos de la mano ejercitada y flectar los dedos hacia atrás, poniendo la muñeca hacia arriba y hacia abajo.



Presupuesto

Elemento	Mejora	Precio unitario	Cantidad	Total
Silla	Retapizado	650	60	39.000
Base monitor	Compra	1896	109	134.616
Escritorio	Compra	4595	38	174.610
Reposapies	Compra	2400	109	261.600
Capacitación ¹	Capacitación	800 por hora	6hs	4800
Total presupuesto				614.626

¹ Valor de capacitación extraído de <https://www.copime.org.ar/pages/detail/62> en base a honorarios de matriculados en COPIME.



Capítulo VII

Conclusión

La mayoría de los dolores de espalda son una culminación del daño lento y constante causado a lo largo del tiempo por una posición sedentaria y artificial prolongada.

En este trabajo se ha comprobado que los riesgos ergonómicos a los que están expuestos los trabajadores estudiados son variados, van desde malas posturas a la hora del trabajo hasta falta de elementos para lograr una postura correcta durante las tareas, esto se denota en las respuestas obtenidas en la encuesta y de los testimonios brindados.

Según datos arrojados por la herramienta Sue Rogers la ergonomía en estas oficinas tienen una prioridad moderada. Y según Anexo I de la Res 886/15 de la SRT el nivel de riesgo general es 1, lo que significa que es tolerable; esto no significa que no se pueda agravar con el tiempo si no se toman medidas pertinentes al respecto.

A raíz de esto se sugiere distintas adecuaciones de los puestos además de una capacitación con el fin de obtener una CyMAT adecuada haciendo amenas las horas laborales brindando así las herramientas necesarias para el cuidado personal a la hora del trabajo.



Capítulo VIII

Bibliografía

- Anatomía Topográfica*. (s.f.). Obtenido de <https://www.anatomiatopografica.com/huesos/vertebras-cervicales/>
- Asociación de Ergonomía Argentina*. (s.f.). Obtenido de <http://adeargentina.org.ar/que-es-la-ergonomia.html>
- Balanced Life*. (s.f.). Obtenido de <https://personasfelices.com/posturas-trabajo-ergonomia-grandes-aliados-la-salud/>
- Chauvin, S. (3 de Agosto de 2016). *Mujeres de Empresa*. Obtenido de <http://www.mujeresdeempresa.com/la-silla-ergonomica-como-prevencion-de-enfermedades-laborales/>
- Ergologico.com*. (s.f.). Obtenido de <http://www.ergologico.com/7-caracteristicas-de-una-silla-ergonomica/>
- Even Davis, D. (08 de 12 de 2014). *Spine Health*. Obtenido de <https://www.spine-health.com/espanol/anatomia-de-la-columna-vertebral/dolor-y-anatomia-de-la-columna-lumbar>
- Medicina General. (2000). Ediciones Harcourt S.A.
- Montegro, D. D. (s.f.). *Hospital Infantil Universitario de San Jose*. Obtenido de <https://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/cuidados-generales/las-pausas-activas-ayudan-a-prevenir-graves-enfermedades>
- Neufert, E. (2009). Arte para proyectar en arquitectura. En E. Neufert, *Arte para proyectar en arquitectura 16a edición* (pág. 570). GG.
- Peter Ullrich, M. (08 de 12 de 2014). *Spine Health*. Obtenido de <https://www.spine-health.com/espanol/anatomia-de-la-columna-vertebral/sacro-region-sacra>
- Prevencionistas, R. D. (s.f.). Obtenido de <https://www.hysla.com/cymat/>
- Quality, A. (s.f.). *Medline Plus*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000433.htm>
- Retana, D. C. (12 de Septiembre de 2018). *Geo Salud*. Obtenido de <https://www.geosalud.com/salud-ocupacional/ergonomiai.htm>
- Rovira, D. F. (s.f.).
- Slemenson, I. C. (2007). *La ergonomía y el ergónomo: un aporte para la Republica Argentina*. Obtenido de <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2016/11/2013slemenson.pdf>



Capítulo IX





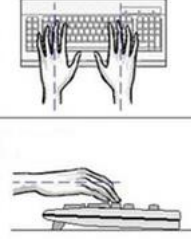
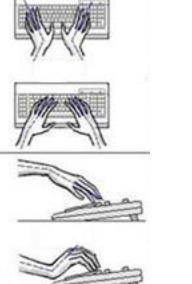
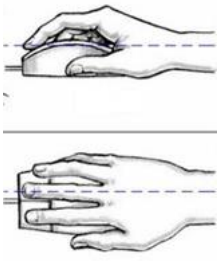
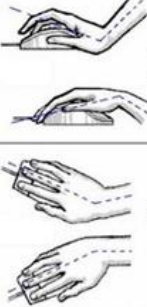




Anexo Metodológico

En todos los casos marque la respuesta que se adapta a su situación:

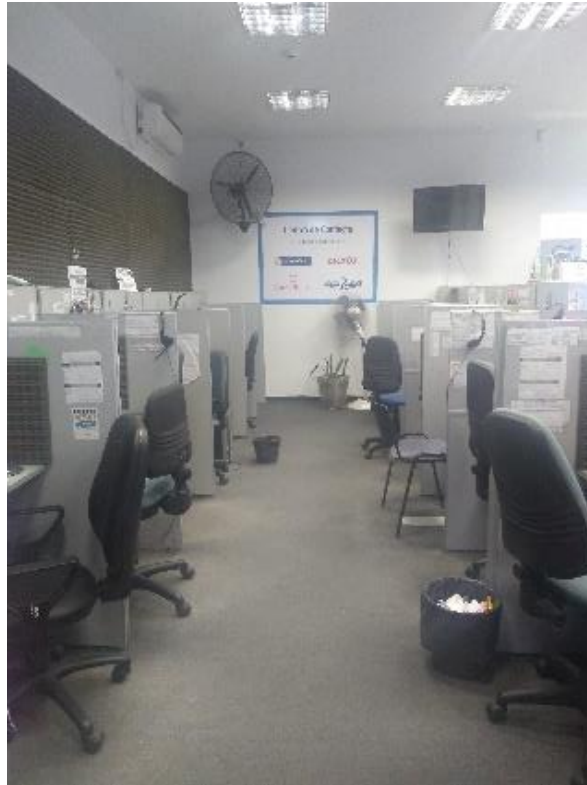
Edad:	Antigüedad en el puesto laboral:
Área: - Centro de Servicios <input type="checkbox"/> - Centro de Cobranzas <input type="checkbox"/> - Casa Central <input type="checkbox"/>	Jornada laboral: - 4hs <input type="checkbox"/> - 5hs 20min <input type="checkbox"/> - 8hs <input type="checkbox"/>
Tiempo de descanso: - 10 min <input type="checkbox"/> - 20 min <input type="checkbox"/>	Sexo: - F <input type="checkbox"/> - M <input type="checkbox"/>

- ¿Realiza habitualmente actividad física fuera del puesto de trabajo?
- Si
- No
- ¿Qué tipo de computadora utiliza?
- De escritorio
- Portátil
- Ambas
- ¿La mesa de trabajo permite distribuir el equipo necesario (computadora, documentos, teclado, etc.)?
- Si
- No
- ¿Considera la silla adecuada y cómoda?
- Si
- No

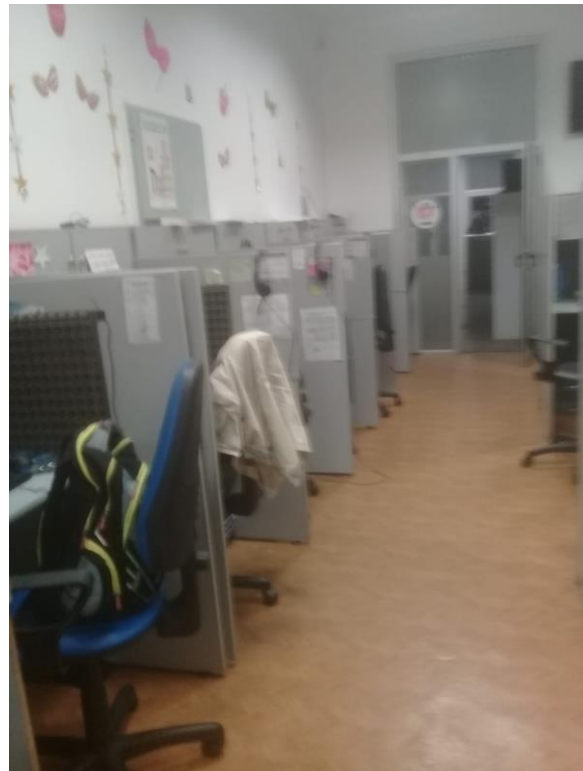
5. Marque en las imágenes la opción A o B que se adapta a su posición de trabajo habitual.

Opción A	Opción B
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>

Call Center Marketing



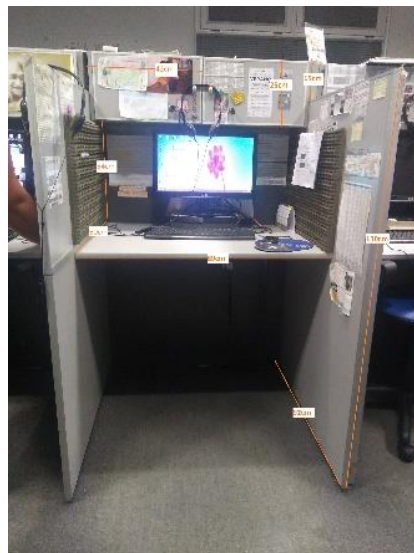
Call Center Cobranzas



Escritorio



Escritorio/box

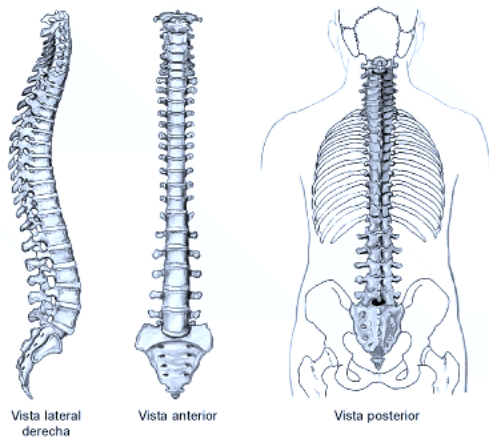


Silla



Anexo I

Imágenes correspondientes a Marco Teórico



Columna vertebral (Thibodeau/Patton, 1997)

Ilustración 1-Definición columna vertebral de pág. 6

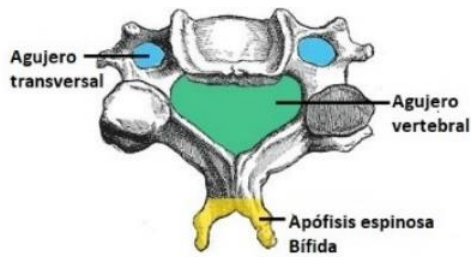


Ilustración 3-Anatomía de una vértebra, corresponde a definición de vértebra cervical de pág. 6

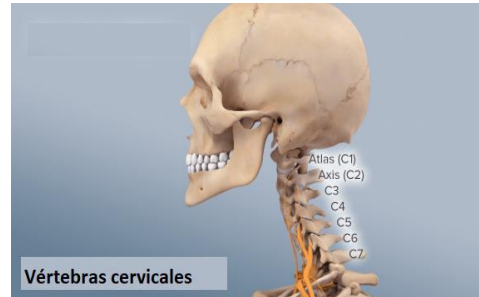


Ilustración 2-Definición vértebra cervical de pág. 6

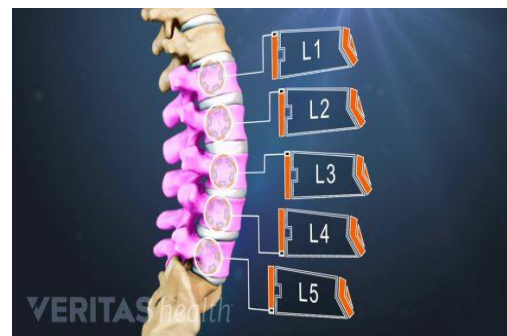


Ilustración 4-Definición de columna lumbar de pág. 6

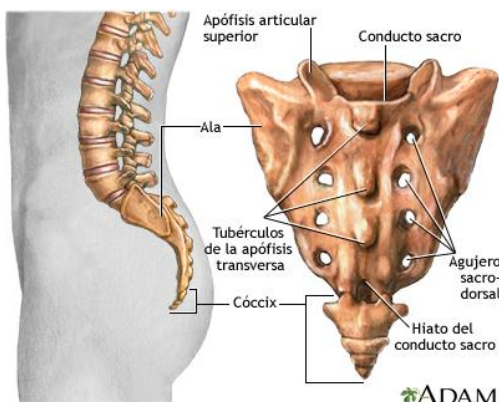


Ilustración 5-Definición de región sacra de pág. 7

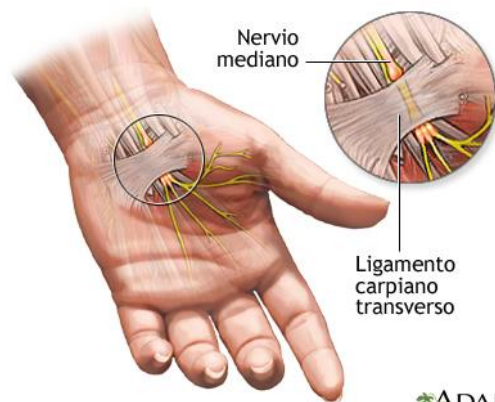


Ilustración 6-Definición Síndrome de Túnel Carpiano de pág. 7

Anexo II

Normativas de promoción de la salud y seguridad laboral en la provincia de Santa Fe

Listado de resoluciones que regulan condiciones de trabajo decente en distintas actividades laborales de la provincia. También se desarrollan aspectos relativos a los Comités de Salud y Seguridad en el Trabajo (Ley 12.913, Programas Anuales de Prevención y Código de Ética de la Inspección del Trabajo).

Las mismas fueron emitidas en el período 2008 – 2011, por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la provincia de Santa Fe.





Introducción:

La publicación “Normativas de promoción de la salud y seguridad laboral en la provincia de Santa Fe” prueba que cuando se unen el conocimiento técnico científico a la voluntad política, en un marco de franca interlocución con los distintos actores sociales, es posible colaborar en los procesos de transformación de las relaciones laborales: esto garantiza que ellas asuman el pulso nuestros tiempos y puedan responder a las necesidades colectivas.

En este caso, se exponen una serie de normas que han sido únicas en su tipo en nuestro país, lo que hace a la provincia de Santa Fe no sólo promotora de vinculaciones laborales más modernas, sino pionera en la defensa de la vida y la salud de los trabajadores.

Vale la pena recordar que tan solo la ley que estableció la creación de los Comités de Salud y Seguridad en el trabajo, promovida desde el Ministerio de Trabajo de Santa Fe, se pudo desarrollar en un marco de diálogo adulto entre empleadores y trabajadores, en pos del mejoramiento de las condiciones de trabajo. Con ello, la provincia logró abatir el atraso injustificable de nuestro país en la materia, dado que este tipo de organismos es ley nacional en el resto de los países de Latinoamérica.

Santa Fe pudo además recuperar el derecho a paralizar el trabajo frente a riesgos graves e inminentes, saldando -al menos en nuestra provincia- la deuda que la democracia tiene con sus trabajadores. Vale recordar que este derecho existía en la antigua Ley de Contrato de Trabajo y que fue eliminado durante la dictadura militar, sin haber sido recuperado para los trabajadores en el ámbito nacional.

Código buenas prácticas para Call Centers; Reglamento de condiciones básicas de higiene y seguridad en las playas de estacionamiento de camiones en empresas cerealeras; Programa anual de prevención de obligado desarrollo y cumplimiento; resoluciones del Ministerio de Trabajo estableciendo condiciones de trabajo decente en Campamentos Temporarios Rurales, o la obligación de difusión de Programa de Seguridad en las empresas constructoras; Código de Ética para Inspectores del ministerio de Trabajo (único en su género en nuestro país y en el contexto latinoamericano); son algunas de las herramientas que -unidas a la promoción de una cultura de la prevención- consolidan a nuestra provincia como pionera en materia de salud y seguridad laboral.

La vida y la salud en el trabajo serán mejor defendidas y promocionadas, cuando la sociedad comprenda que la herramienta más eficaz es el conocimiento y ejercicio de sus derechos.



Res MTySS 318/2011 – código buenas prácticas call centers

visto:

El expediente N°01606-0001654-9 del registro del Sistema de Información de Expedientes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por medio del cual se propicia la emisión del acto que disponga la aprobación del Código de Buenas Prácticas para Call Centers con el objeto de garantizar el cumplimiento de parámetros mínimos que permitan preventivamente brindar un servicio en condiciones de confort a efectos de realizar una prestación eficiente; y

considerando:

Que los centros de atención telefónica, también conocidos como Call Centers, se han constituido en los últimos años en una importante actividad laboral en las ciudades más importantes del país nucleando a una gran cantidad de trabajadores. Solamente en los instalados en la ciudad de Rosario trabajan aproximadamente 3.000 personas, con la característica de que, al igual que el resto del país, no se encuentra reglamentada la modalidad de trabajo.

Que, si bien es una actividad nueva y en desarrollo acorde a los cambios tecnológicos, no deja de conocerse que, al igual que el resto de los trabajos, conlleva riesgos, y en especial son de consideración los riesgos psicosociales.

Que en un relevamiento efectuado en los Call Centers de la ciudad de Rosario, se evaluaron: encuadramiento sindical, caracterización de las tareas (horario de trabajo y descansos, ingreso/egreso de llamadas, pausas, descansos, uso de teléfono y pantallas, tiempo de atención, supervisión, etc.), características ambientales, duración de jornada, evaluación del uso del cuerpo en el desempeño de las tareas; todo esto con el objetivo de llegar a detectar el impacto físico y psicológico en los trabajadores.

Que a partir de dichos relevamientos nació la necesidad de profundizar en la evaluación de las condiciones de trabajo, por lo que se creó la Comisión Tripartita de Servicios, abocándose la misma a analizar las condiciones de Salud y Seguridad de los Trabajadores de los Call Centers, para, posteriormente elevar una propuesta de reglamento acordada entre las partes. Se trabajó así desde aproximadamente noviembre del 2009 hasta el 13 de mayo del 2011.

Que del consenso entre las partes surgió el Código de Buenas Prácticas para los trabajadores de Call Centers con el objetivo de establecer condiciones de salud y seguridad en el trabajo, ya que no hay legislación que contemple a este tipo de actividad que surge luego de la entrada en vigencia del Decreto N°351/79.



Que ha intervenido la Dirección General de Asuntos Jurídicos mediante Dictamen N°0303/2011 no oponiendo obstáculos a la gestión iniciada señalando que la misma contribuirá al cumplimiento de los altos objetivos fijados por este Organismo Laboral en cuanto al logro del trabajo decente en todos los ámbitos laborales y en el marco de sus competencias originarias.

por ello:

el ministro de trabajo y seguridad social resuelve:

ARTÍCULO 1: Aprobar el Código de Buenas Prácticas para Call Centers, el que como Anexo se agrega y forma parte de la presente norma legal.

ARTÍCULO 2: Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese

Anexo

Código de buenas prácticas en call centers

1- Objetivos

Definir la Actividad y sus múltiples modalidades, sus alcances, de manera de garantizar el cumplimiento de parámetros mínimos que permitan preventivamente brindar un servicio en condiciones de preservación de la salud psicofísica de los trabajadores, con condiciones de confort a efectos de realizar una prestación eficiente y eficaz.

Contribuir al correcto funcionamiento de los Comités Mixtos de SyST del Sector Comercio y Servicios.

2- Definiciones

Central de Atención Telefónica: la comunicación con clientes y usuarios interlocutores es realizada a distancia mediante el uso de la voz y/o mensajes electrónicos, con utilización simultánea de equipos de audición/escucha y habla telefónica y sistemas informatizados, mixtos o manuales de procesamiento de datos.

Call Centers: Actividad desarrollada mediante atención telefónica o de radio con utilización simultánea de Terminal de computador.

Call Center, Centro de Contacto, Centro de atención al cliente: son sinónimos

Televentas, Telemarketing, Atención al Cliente: son actividades desarrolladas en los centros antes mencionados (sin discriminar si las llamadas son entrantes o salientes).

Comités Mixtos de Salud y Seguridad en el Trabajo: Los establecidos en la Ley 12.913 y sus normas reglamentarias como así también sus modificaciones posteriores a la reglamentación del mismo.

3- Alcances

Se propone aplicar a todas las empresas que brinden un Servicio de Atención Telefónico de atención o comercialización en las modalidades activa o receptiva en Centrales de Atención Telefónica o en Centrales de Atención (Call Centers) a Clientes para prestar servicios, informaciones o comercialización de productos cualquiera sea su índole.

4- Parámetros mínimos

4.1- Condiciones de los Edificios

Se deberá garantizar una renovación del aire interior mediante el ingreso de aire externo a 35 renovaciones/hora/persona.

La calidad del aire interior deberá cumplir con el porcentaje máximo de CO₂ de 700 ppm por encima del valor del aire exterior, según la Recomendación ASHRAE 62-2001 para el mantenimiento del confort olfativo y eliminación de los bioefluentes humanos, además, de otros contaminantes como formaldehído y VOCs provenientes de pinturas, adhesivos y sanitizantes, etc.

Considerando la definición de Factor de Ocupación y Superficie de Piso del Dec 351/79, para la actividad específica del área de Call Centers el Factor de Ocupación a considerar sea de una persona cada tres metros cuadrados (3 m²), es decir, $x=3$ m²/persona).

Para el resto de las oficinas o áreas de trabajo el factor de ocupación será el definido en el Dec 351/79 según el uso.

Los equipos de aire acondicionado deberán cumplir con un mantenimiento preventivo según Ley 19.587 y UNE 100012.

Para Call Centers nuevos el edificio, las áreas de trabajo, los sectores y todo ambiente de trabajo deberá dar cumplimiento con el Dec 351/79 en cuanto a sus medios de escape.

Para Call Centers existentes y habilitados que no cumplan con las unidades de ancho de salida y la cantidad de medios de escape necesarios según lo establecido en el Dec 351/79, además, de tener vigente e implementado un Plan de Evacuación, deberán realizar un simulacro para verificar que todo el edificio y todas las áreas de trabajo sean evacuables. El simulacro deberá ser planificado y ejecutado con la participación del Comité Mixto. Para la ejecución del simulacro se deberá planificar el mismo desde el momento que se produce el problema que causa la hipotética evacuación, siguiendo con cada uno de los pasos hasta llegar a la verificación y rescate de personas. Posterior al simulacro se deberá realizar entre todos los participantes una reunión de evaluación y la emisión de un informe.

Tanto sea para Call Centers nuevo o existente, los medios de escape deberán ser seguros, es decir, garantizar una evacuación rápida y segura.

Los elementos de detección y control de incendios, los medios de evacuación, la formación de brigadas y los Planes de Actuación en Emergencia y Evacuación correspondientes se adecuarán a dicha Legislación y a los Códigos Municipales.



En caso de sospecha fundada de edificio enfermo se solicitará la realización de Estudios de Contaminación del Aire (bioaerosoles) acorde a Normas y Recomendaciones Internacionales (OSHA Technical Manual, NIOSH Health Hazard Evaluation Program).

4.2- Condiciones ambientales

Ruido

Se adopta un nivel de ruido (NSCE) de 65 dB(A) ambiental como aceptable, se recomienda a efectos de confort el uso de la curva isofónica de 60 dB(A).

Adoptando niveles de satisfacción de la calidad de comunicación se recomienda valores de nivel sonoro inferiores a 55 dB(A).

Temperatura Efectiva

A efectos de confort se utilizará una temperatura efectiva entre 20 y 26°C. Modificable dentro del rango en las diferentes temporadas.

Velocidad del Aire

No superior a 0,25 m/s, homogéneo y sin cortocircuitos a la altura del plano de trabajo en las salas para evitar bolsones de acumulación de contaminantes, sobre todo debido las bajas velocidades que no aseguran mezcla.

El límite inferior podrá fijarse en 0,05 m/s en tanto se cumpla con el resto de los parámetros de concentración ambiental de CO₂.

Humedad Relativa

Entre 40 y 70 %.

Contaminación del Aire

Los contaminantes en ambientes de trabajo no podrán superar los valores establecidos en la Res. SRT 295/2003 Anexo IV, o norma internacional reconocida que en la materia aconseje.

4.3– Ergonomía

En forma general será de aplicación la Res. SRT N°295/2003 Anexo I y en los puestos de trabajo la Norma IRAM 3753 para trabajos en pantalla.

4.4- Iluminación

Se adopta un límite admisible inferior de 300 lux en el puesto de trabajo del operador y un máximo de 750 lux evitándose reflejos y deslumbramientos.

Al respecto se diseñará la ubicación relativa de las luminarias de acuerdo al tipo de tareas que se realizan. Cada puesto de trabajo tendrá la regulación individual de estas variables según tareas.



Las relaciones de iluminancias cumplirán las establecidas en el Dec N°351/79.

4.5- Organización del trabajo

La jornada diaria tendrá un máximo de 6 horas con las pausas correspondientes incluidas y de 36 horas semanales. No podrán realizarse horas extras.

Dadas las características del trabajo en feriados y/o fines de semana el mismo será informado a los trabajadores a principio de mes y de acuerdo a lo acordado en el Comité Mixto y/o con los Delegados de Prevención. La rotación de turnos se realizará por períodos mensuales.

Se hará una programación mensual de los turnos que se publicará mediante comunicado interno y exposición en transparente o lugar accesible a todo el personal, el último día hábil del mes anterior.

El reposo semanal será remunerado y deberá al menos una vez al mes coincidir con domingo con independencia de objetivos, metas, faltas o cualquier consideración acerca de la productividad.

Si el trabajador presta servicio en día feriado de pago obligatorio percibirá su jornal con el 100% de recargo (o sea el jornal incluido en el sueldo más un jornal simple) y se le acordará un franco compensatorio, teniendo en cuenta que el mismo no coincida con su franco ni con otro feriado. Esta compensación deberá ser otorgada en la semana siguiente a su realización.

Ningún trabajador deberá trabajar más de un feriado por mes.

Los trabajadores podrán mantener sus jornadas reducidas de labor, las que no podrán ser inferiores a 4 horas diarias y continuadas. En ningún caso se reducirá unilateralmente la jornada de trabajo, salvo que medie pedido del interesado y conformidad de la empresa.

La jornada de trabajo se fraccionará de modo de posibilitar el goce mínimo del descanso diario de treinta minutos no deducibles de la duración normal de la labor cotidiana y se acordarán con los supervisores según necesidad, considerando el funcionamiento del sistema. Además, el trabajador contará con pausas de descanso visual o de recuperación que serán fuera del puesto de trabajo y como mínimo dos de 10 minutos continuos a partir de la primera hora de trabajo siendo éstas consideradas sólo para tal finalidad. Se trata de un intervalo que se debe utilizar para realizar descanso visual y/o del aparato osteoarticular y no deben ser confundidas con las de refrigerio.

La concurrencia a servicios sanitarios será a voluntad y necesidad del trabajador y estará por fuera de las pausas de recuperación de 10 minutos.

Los Comités Mixtos de SyS de cada empresa analizarán la distribución de las pausas durante la jornada a los fines de optimizar el funcionamiento y contemplar la necesidad de los trabajadores.

Para evitar la sobrecarga mental, de la voz, descansar el oído, y relajar la tensión del modo de supervisión, se pueden organizar turnos en los cuales los teleoperadores desempeñen otras tareas.



Todos los sistemas de vigilancia del rendimiento, desempeño, productividad deben ser de conocimiento de los trabajadores y del Comité Mixto de HyST a efectos de preservar la salud psicofísica de los mismos, su privacidad personal y deben evitar los riesgos psicosociales emergentes de asedio moral, apremio del tiempo, falta de capacidad de decisión, indefiniciones de autonomía y mecanismos poco claros de desvío de llamadas, consultas a niveles jerárquicos.

En todos los casos en el período en el cual un trabajador sea grabado o escuchado a efectos de control de rendimiento y su posterior evaluación debe tener aviso previo de esta situación.

Se establece que las pausas entre llamadas no podrán ser inferiores a 10”.

Los sistemas informatizados deben evitar la sobrecarga mental de la memoria de corto plazo por añadido de fuentes temporarias de información.

Los miembros de los Comités Mixtos que representan a la parte trabajadora podrán tener acceso a las informaciones de las ART sobre las historias clínicas por ellas confeccionadas, siempre que el/los trabajador/es involucrados tengan conocimiento y lo acepten.

Las entidades, a partir de la firma del presente acuerdo, deberán adecuar los contratos de trabajo (y su modalidad de implementación), del personal a lo aquí pactado, no pudiendo el presente Código de Buenas Prácticas modificar las condiciones más favorables al trabajador establecidas en sus convenios colectivos o estatutos profesionales.

4.6- Capacitación

La capacitación de los trabajadores acorde a la legislación vigente y a las necesidades que surjan, se realizará en horario de trabajo.

Los contenidos mínimos del Plan de Capacitación deben incluir:

- Información sobre los Factores de Riesgos derivados de su trabajo.
- Medidas preventivas a adoptar para disminuir esos Riesgos en los distintos puestos de trabajo.
- Información y capacitación sobre detección temprana de síntomas de las Enfermedades que pudieran relacionarse con dichos Riesgos, en particular relacionadas a patologías del sistema osteomusculoarticular, sobrecarga de uso de la voz, daños a la audición, salud mental, daños a relacionados a la actividad visual.
- Plan de preservación de la voz.
- Modelos de diálogos que respeten micro pausas y eviten sobrecarga en el uso de la voz, reducción de ruido de fondo, ingesta de agua.
- Principios de Ergonomía y de utilización correcta de los dispositivos de regulación de los puestos de trabajo. Consideraciones acerca de la variabilidad postural a lo largo de la jornada y su regulación.



- Mantenimiento y limpieza de dispositivos de escucha y micrófonos de transmisión de la voz.
- Plan de contingencias, medios de evacuación y realización de simulacros.
- Capacitación eficaz sobre los puntos antes mencionados cada vez que el trabajador cambie de cuenta, campaña o tarea.

4.7- Equipos y dispositivos de comunicación

Serán provistos por el empleador con carácter individual los micrófonos y auricular (head set) de manera de preservar la salud de los trabajadores evitando contagios y permitir su uso alternativo en cualquiera de los dos oídos.

Se cambiarán cuando su estado lo requiera.

El empleador debe garantizar los medios de limpieza, mantenimiento de los mismos y la guarda individual, como así también el trabajador tendrá el cuidado de esta herramienta de trabajo.

Tendrán regulación individual de nivel sonoro y estar provistos de un sistema de protección contra ruidos intensos garantizando en todo momento la inteligibilidad de los mensajes recibidos con un nivel de presión acústica máxima garantizada de 60 dB medido en interior del canal auditivo.

Los monitores deben poder regularse en forma individual en cuanto a brillo, distancia, reflejo y otros ajustes ergonómicos necesarios para la preservación del confort y la salud, utilizando ISO 9241.

La especificación de dichos dispositivos de comunicación se realizará según Normas UNE 20603-1 y 2 y será aprobada por la Autoridad de Aplicación.

4.8- Exámenes periódicos

En relación a los exámenes periódicos, independientemente de los límites vigentes para ruido y movimientos repetitivos, el empleador deberá garantizar al menos una audiometría por año, una evaluación con un profesional otorrinolaringólogo para evaluar la sobrecarga de la voz, una evaluación de un profesional oftalmóloga y un examen osteoarticular de la muñeca en orden de prevenir posibles patologías laborales; sin perjuicio de todo otro examen periódico que pudiera ser exigible conforme el/los riesgo/s a los que hallaren expuestos los trabajadores.

4.9- Modificaciones

Cualquier modificación de los equipos, de la Organización del Trabajo, o de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo debe ser consensuada previamente en el Comité Mixto de SyST.

En todos los casos se debe contemplar evaluación ergonómica, disminución de los Riesgos preexistentes, capacitación para el cambio y período de adaptación.