



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**NAGUANAGUA – ESTADO CARABOBO**



**Indicadores de gestión de Recursos Humanos y condiciones disergonómicas dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud, Valencia, estado Carabobo**

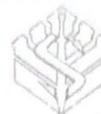
**Autor:** Licdo. Martín Burguera

Universidad de Carabobo



Valencia – Venezuela

Facultad de Ciencias de la Salud



Dirección de Asuntos Estudiantiles  
Sede Carabobo

## ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127, 128, 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo Especial de Grado titulado:

### INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CONDICIONES DISERGONÓMICAS DENTRO DEL ÁREA DE CAJA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE SALUD, VALENCIA, ESTADO CARABOBO.

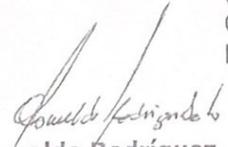
Presentado para optar al grado de **Especialista en Salud Ocupacional** por el (la) aspirante:

**BURGUERA F., MARTIN J.**  
C.I. V – 20384477

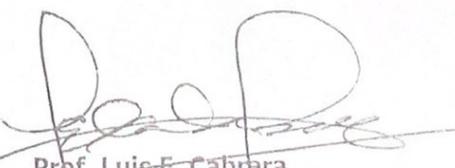
Habiendo examinado el Trabajo presentado, bajo la tutoría del profesor(a): José Laurencio Silva C.I. 3206324, decidimos que el mismo está **APROBADO**.

Acta que se expide en valencia, en fecha: **11/05/2024**

  
Prof. José Laurencio Silva  
(Pdte)  
C.I. 3206324  
Fecha 11/05/2024

  
Prof. Oswaldo Rodríguez  
C.I. 3288650  
Fecha 11-05-2024



  
Prof. Luis E. Cabrera  
C.I. 348477  
Fecha 11/05/2024

TG:142-23



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

**NAGUANAGUA – ESTADO CARABOBO**

## **Indicadores de gestión de Recursos Humanos y condiciones disergonómicas dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud, Valencia, estado Carabobo**

### **Resumen**

**Objetivos:** Determinar las condiciones disergonómicas que influyen sobre los indicadores de ausentismo y desempeño dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud ubicada en Valencia, Estado Carabobo. **Investigación:** Cuantitativo descriptivo de corte transversal, con técnica de revisión documental, observación directa y encuesta. **Discusión:** Durante la investigación se acudió al área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud, con la finalidad de observar los procesos de trabajo allí desarrollados, las actividades de trabajo ejecutadas, los métodos de trabajo aplicados por los miembros del área, la división de las responsabilidades y las herramientas que intervienen en el proceso. De esta forma se busca determinar las condiciones disergonómicas que influyen en los indicadores de desempeño de Recursos Humanos. **Conclusión:** el trabajo resalta la necesidad de promover la ergonomía en el trabajo, no solamente para la adecuación de los puestos de trabajo sino que, además, sea una herramienta útil para brindar soluciones en la organización de los métodos y estrategias de trabajo, donde Recursos Humanos cumple una labor esencial.

**Palabras clave** Condiciones disergonómicas indicadores de gestión, recursos humanos

## **Abstract**

**Objectives:** Determine the ergonomic conditions that influence the indicators of absenteeism and performance within the Cashier area of a health products marketing company located in Valencia, Carabobo State. **Research:** Quantitative descriptive cross-sectional study, with documentary review technique, direct observation and survey. **Discussion:** During the investigation, the Cash area of a health products marketing company was visited, with the purpose of observing the work processes developed there, the work activities carried out, the work methods applied by the members of the area, the division of responsibilities and tools involved in the process. In this way, we seek to determine the ergonomic conditions that influence the performance indicators of Human Resources. **Conclusion:** the work highlights the need to promote ergonomics at work, not only for the adaptation of jobs but also as a useful tool to provide solutions in the organization of work methods and strategies, where Resources Humans perform an essential job.

**Key words:** ergonomic condition, management indicators, human resources

## INTRODUCCIÓN

A través de la historia, la concepción del trabajo ha ido evolucionando a medida que se modifican las condiciones laborales. En un principio, los procesos de trabajo se realizaban sin ningún tipo de inducción, prescripción o parámetros organizacionales. Las primeras organizaciones no contaban con estrategias que establecieran o definieran la forma en la cual una persona debía efectuar las tareas de su puesto de trabajo; esto generaba la realización de procesos y actividades poco articuladas, sin controles que garantizaran el bienestar o la seguridad del trabajador. Extensas jornadas laborales, mala remuneración y condiciones inapropiadas para el trabajo eran características que describían la situación de los trabajadores a nivel mundial, especialmente en Europa luego del auge de la Revolución Industrial.

A medida que las sociedades empiezan a evolucionar, la dinámica del proceso de trabajo se fue especializando y, de esta manera, se fueron alcanzando mejoras en las relaciones laborales y en los elementos que rodean al trabajo. El surgimiento legislaciones e instituciones cuyo objetivo era consagrar los derechos de los trabajadores y también una mayor organización del trabajo, provoca que la gestión de los Recursos Humanos se convierta en un elemento fundamental para el éxito de las organizaciones.

Debido a ello, en la actualidad, algunas organizaciones se esfuerzan por definir sus procesos de trabajo, la forma en que se deben ejecutar las tareas, la cantidad de personas que se necesitan para lograr una operatividad eficiente, el número de puestos de trabajo por departamentos, entre otros.

En este sentido, la planificación estratégica de recursos humanos debe estar orientada a promover una gestión eficiente del talento humano que conforma las organizaciones, entendiendo la necesidad de motivar al personal a trabajar

de manera conjunta para el logro de metas comunes, que sencillamente permitan la consecución de los objetivos planteados.

A nivel gerencial, la manera más adecuada de poder medir qué tan eficiente es una gestión, es mediante la elaboración, desarrollo y evaluación de indicadores. La importancia de los Recursos Humanos dentro de las organizaciones, viene dada a partir de una serie de elementos que impactan a las empresas y al personal que las conforma. Cada uno de estos factores pueden ser expresados estadísticamente como el desempeño laboral, el ausentismo o la cantidad de reposos médicos por patologías.

Todos estos datos pueden ofrecer, si se llevan de una manera correcta, un diagnóstico certero del estatus de una empresa. Por otra parte, la Gestión de Recursos Humanos debe identificar cuáles son los factores que afectan o influyen sobre estos indicadores.

En ese sentido, aspectos derivados de la organización del trabajo como la Salud Ocupacional, repercuten directamente sobre el funcionamiento o eficiencia de las organizaciones, ya que se entiende que para que un proceso empresarial o industrial pueda ser catalogado de alta calidad, es necesario que no interfieran con el bienestar o la salud de las personas que en él intervienen.

En algunos casos, ciertas actividades que realiza el trabajador, requieren un esfuerzo físico o mental importante, lo que pudiera generar condiciones disergonómicas que provocan con el tiempo, el deterioro de la salud del trabajador y la aparición de enfermedades, como lo son los trastornos músculo esqueléticos. Este también es un problema dónde Recursos Humanos debe participar y tomar acciones para la búsqueda de soluciones que permitan constituir un ambiente laboral adecuado y seguro para los trabajadores; por otra parte, esta labor se complica cuando la gerencia desconoce los verdaderos procesos y modos de trabajo, lo que hace más difícil la aplicación de mejoras.

A pesar del surgimiento de algunas corrientes que desean desvincular o separar la gestión de Recursos Humanos y la gestión de Salud Ocupacional, se

debe entender que cualquier estrategia que busque mejorar la calidad de vida, niveles de bienestar y la salud de los trabajadores, necesariamente forma parte del proceso de la administración del talento humano, por lo que se requiera de la participación de quienes lideran este departamento.

Dentro del mundo de las organizaciones, a medida que las sociedades evolucionan, el trabajo se vuelve más complejo y específico, generando el surgimiento de estrategias para gerenciarlo de manera más eficiente.

El desarrollo del trabajo a través de la historia, ha provocado que el individuo, que es elemento indispensable en cualquier proceso productivo, deba prepararse cada vez más para estar a la altura de los retos que la dinámica laboral propone.

En este punto, la gestión de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de promover o propiciar las condiciones ideales para atraer y mantener a su talento humano, desde el punto de vista de selección, inducción y desarrollo del personal. Por otra parte, y no menos importante, una manera de mantener un clima organizacional agradable, comienza por darle la importancia adecuada mantenimiento de las condiciones de trabajo para garantizar procesos sanos y seguros. De tal manera que es necesario que la gestión del talento humano y la gestión de seguridad y salud ocupacional estén estrechamente relacionadas.

Un caso puntual que sustenta esta afirmación, es la necesidad de promover la gestión de Salud Ocupacional, desde el mismo inicio de los procesos de selección e inducción de personal, para garantizar que los trabajadores que ingresan a las organizaciones, desarrollen una cultura de prevención al inicio de la relación de trabajo. Todo esto, además, pasa por entender que Seguridad y Salud Ocupacional es un subsistema de la gestión de Recursos Humanos, por lo tanto, no pueden desarrollarse de una manera aislada una de la otra.

Este proceso Prevención, promoción y cuidado de la salud y adecuación del ambiente, los procesos y las actividades de trabajo se logra, principalmente, con las herramientas que proporciona la ergonomía, que es una disciplina que tiene como objetivo la adecuación de los procesos y los puestos de trabajo, a las características y necesidades de los trabajadores. Este proceso inicia con la

evaluación de las actividades de trabajo para luego proponer mejoras de ingeniería o administrativas, que permitan la reducción de las condiciones disergonómicas, que son todas las actividades que requieren de alguna exigencia física y o mental en el puesto de trabajo, lo que significa la modificación o eliminación de algunas tareas y la adaptación y el entrenamiento del trabajador para hacerlos partícipes de las mejoras aplicadas. En este punto, es necesaria la intervención de los departamentos de Recursos Humanos, ya que, desde allí, se gestionan todas las estrategias que involucran a los trabajadores de una organización.

Estas condiciones disergonómicas se evidencian en actividades donde el trabajador realiza ciclos repetitivos, adopta posturas inadecuadas donde compromete la parte superior o inferior de su cuerpo, en actividades donde el trabajador debe levantar o trasladar una carga, entre otros.

De esta manera se aborda, durante la investigación, un problema que es común en muchas organizaciones en todo el mundo, pues en todas ellas hay procesos que requieren del esfuerzo físico del trabajador y que pudieran comprometer su salud, y la tendencia de hoy día es minimizar estas situaciones. Algunos autores así lo manifiestan. Cimo, (2007: 15) “La Higiene y Seguridad en el trabajo debería ser uno de los puntos clave de cualquier organización. Es parte de su responsabilidad social cuidar a sus empleados, protegiéndolos de accidentes y asegurándoles un ambiente saludable.”

Cabe destacar que este tipo de investigaciones sobre los procesos y puestos de trabajo y cómo estos afectan al trabajador, ha cobrado importancia en los últimos cuarenta años. En Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012) y La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) consagran el permanente mantenimiento de la seguridad laboral y el bienestar de los trabajadores. Esta última denota también la importancia de organismos como Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), que según el artículo 18 de la mencionada ley “ejerce funciones la inspección de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, estableciendo los ordenamientos y plazos de

cumplimiento en caso de violación a la normativa siguiente” .Este organismo tiene también oficinas a nivel regional para atender las necesidades de los trabajadores en el interior del país.

La organización seleccionada para realizar la investigación, es una empresa comercializadora de productos de salud, ubicada en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo. Las actividades evaluadas serán las ejecutadas por los Cajeros, Auxiliares de Caja y Supervisores de Caja, que laboran en turnos rotativos, durante jornadas de 8 horas diarias.

Se seleccionó esta empresa que fue fundada en el año 2011, después de tomar en cuenta los siguientes elementos:

Es una empresa cuyo perfil del trabajador invita a captar a personas jóvenes, estudiantes universitarios, que tengan la disposición para aprender cosas nuevas y desarrollarse integralmente como individuos. También porque es una empresa cuyo enfoque está dirigido a satisfacer las necesidades del cliente, pero sin olvidar las inquietudes de sus trabajadores.

El área de Caja se seleccionó porque está integrada por personal joven, presuntamente sano y que en algunos casos hay trabajadores que ingresaron a la empresa sin tener experiencia laboral previa.

En síntesis, la idea de este trabajo de investigación es determinar si las condiciones de trabajo y las actividades realizadas dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud, pueden incidir sobre los indicadores de ausentismo y desempeño del personal que allí trabaja. También en cómo estos indicadores pueden generar información que ayude a prevenir la aparición de enfermedades ocupacionales.

El estudio está dirigido a identificar hasta qué punto las actividades de trabajo que representan una exigencia física o mental para los trabajadores, pudieran guardar relación con la cantidad de reposos médicos por molestias músculo esqueléticas o el desempeño deficiente de las tareas que les son asignadas a un grupo de trabajadores en específico. Todo lo anteriormente mencionado, justifica el desarrollo de este trabajo, ya que será un instrumento que evidenciará cómo las estrategias de prevención en materia de salud

ocupacional determinan o afectan o no el éxito de la gestión de Recursos Humanos dentro de esta organización

En la actualidad, para muchas organizaciones es prioridad el mantenimiento de las condiciones seguras de trabajo y el establecimiento de un ambiente apropiado para todos los trabajadores. La seguridad y salud laboral son necesarias en todos los procesos donde interviene el hombre, ya que si se trabaja de forma adecuada se pueden prevenir enfermedades y accidentes que pudieran afectar al trabajador y a la empresa.

Las legislaciones de todo el mundo, y en Venezuela, tienen como prioridad garantizar el trabajo seguro y Venezuela no es la excepción, tanto la Ley Orgánica del Trabajo como la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo manifiestan el derecho de todo trabajador de gozar de unas condiciones seguras en el trabajo y el deber del empleador u organización de agotar todos los recursos necesarios para el cumplimiento de la normativa establecida. Sin embargo, existen organizaciones donde no todos los procesos de trabajo son totalmente seguros, muchos trabajadores se exponen diariamente a riesgos que pudieran deteriorar su salud y generar o agravar enfermedades con ocasión del trabajo.

Por último, la investigación determinará claramente las posibles consecuencias de las condiciones disergonómicas sobre el ausentismo o los problemas de desempeño del personal.

También esta investigación mantendrá la línea de trabajo de otros autores que se han enfocado en el estudio de las condiciones disergonómicas del trabajo y en la adecuación de los puestos a las necesidades de quienes los ocupan. También abrirá caminos para futuras investigaciones que se interesen en

abordar los problemas del trabajo desde la perspectiva de la ergonomía y seguridad industrial y el impacto sobre la gestión de Recursos Humanos.

Por todo esto, es importante conocer las características de cada uno los puestos de trabajo, para que una vez determinadas las actividades propias de cada uno de ellos, se puedan adaptar a las necesidades de las personas que los ocupan y así brindar la mayor comodidad durante el ejercicio de sus labores. Esta labor permite la planificación de estrategias entre Recursos Humanos y los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es necesario citar algunos autores para definir algunos términos que permitan una mayor comprensión de los elementos estudiados en esta investigación.

## Trabajo

Existen muchas definiciones sobre el trabajo y sus características, la Norma Técnica 01 (2008), en su título III define como:

“Es la actividad física y mental que desarrollan las trabajadoras y los trabajadores, potenciando así sus capacidades, crecimiento y desarrollo. Así el trabajo, no sólo transforma la naturaleza para la producción de bienes y servicios, sino que, además, el hombre y la mujer son transformados, permitiendo su autorrealización.” (p. 12)

## Trabajador

El concepto de trabajador se aplica a toda persona que realiza una actividad remunerada. En ocasiones también es usada para designar a una persona que está realizando algún trabajo en específico, independientemente si está empleada o no.

La condición de trabajo es una de las más importantes para el ser humano, ya que mediante el desarrollo de una actividad no solamente puede satisfacer sus necesidades individuales, sino que también ayuda a su desarrollo integral como persona y a obtener un estatus en la sociedad donde se desenvuelve.

La Ley Orgánica de Trabajo, Los Trabajadores y Trabajadoras (2012) en su artículo 39 establece que: "Se entiende por trabajador la persona natural que realiza una labor de cualquier clase, por cuenta ajena y bajo la dependencia de otra"

### Puesto de Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo define al puesto de trabajo como: "El lugar que un trabajador ocupa cuando desempeña una tarea."

También explica que un puesto de trabajo puede estar ocupado todo el tiempo o ser uno de los varios lugares en que se efectúa el trabajo.

Para la American Compensation Association (1992) define el puesto de trabajo como: "El trabajo total asignado a un trabajador individual, constituido por un conjunto específico de deberes y responsabilidades."

González, (2007) recomienda la descripción del puesto de trabajo teniendo presente al trabajador o trabajadora, su puesto de trabajo y el ambiente de trabajo, siendo la interacción de estos aspectos, el factor determinante de la forma del desempeño de la tarea.

### Tarea

Fine, Wiley (1971) definen a la tarea como:

Una unidad de trabajo organizada discretamente que se puede asignar a un puesto de trabajo u otro, con un principio y un fin claramente definidos, realizada por un individuo para conseguir las metas de un puesto de trabajo. Acto o secuencia de actos agrupados en el tiempo, destinados a contribuir a un resultado final específico, para el alcance de un objetivo. (P. 538)

Una tarea es una responsabilidad que se le otorga a un trabajador en su puesto de trabajo. El cumplimiento de la misma conlleva al logro de los objetivos del cargo. Estas tareas están establecidas en las descripciones de cargo, como una prescripción, y deben realizarse en un lapso de tiempo previamente definido, para que el proceso sea eficiente.

Actividad

Diccionario de la Real Academia Española (2001:26) “Conjunto de operaciones y tareas propias de una persona”

La Norma Técnica 01 (2008), en su título III define la actividad como:

Es la intervención del ser humano que opera interactuando entre objeto y medios de trabajo, es decir, la inversión física e intelectual de la trabajadora o el trabajador, que incluye las tareas con su conjunto de operaciones y acciones realizadas, para cumplir con la intención de trabajo, donde existe la interacción dinámica con el objeto que ha de ser transformado y los medios (herramientas, máquinas, equipos, entre otros) que intervienen en dicha transformación. (p. 7)

La actividad significa el trabajo real que una persona realiza en su puesto de trabajo, más allá de las prescripciones, el trabajador adopta métodos propios para simplificar sus labores

### Variaciones de trabajo

Las variaciones de trabajo son todas aquellas actividades que el trabajador está obligado a realizar como consecuencia del diseño inadecuado de los puestos de trabajo. Todas las acciones contrarias a las establecidas en las definiciones previas de los procesos de trabajo, representan una desviación de los objetivos de un puesto. (Norman: 2004)

### Ergonomía

Para analizar los puestos de trabajo y establecer si las actividades que realiza un trabajador en el ejercicio de su labor se adaptan a sus necesidades individuales para que se desarrolle en un ambiente cómodo y seguro de trabajo es necesario el estudio y aplicación de la ergonomía algunos autores la definen de la siguiente manera:

Murrell (1949) conocido como el “padre” de la ergonomía, la define como: el conjunto de estudios científicos de la interacción entre el hombre y su entorno de trabajo”

Asociación Internacional de Ergonomía (2001:25) como: “la ciencia aplicada de carácter multidisciplinario que tiene como finalidad la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios, para optimizar su eficiencia, seguridad y confort.”

Según Silva (2002):

La ergonomía para conseguir sus objetivos se basa en dos componentes básicos: El componente técnico y el componente organizacional. Siendo el primero las maquinarias, equipos, herramientas, entre otros; Estos son utilizados por el individuo para realizar sus actividades. Por su parte el componente organizacional está conformado por las pautas de trabajo, descripciones de cargo, organigramas, hojas de procesos, entre otros; Los cuales deben considerarse como elementos modificables y perceptibles y donde el ser humano es el punto de referencia y en función de él, es que deben ser diseñados

La Norma Técnica 01 (2008) explica que la ergonomía es:

La disciplina que se encarga del estudio del trabajo para adecuar los métodos, organización, herramientas y útiles empleados en el proceso de trabajo, a las características (psicológicas, cognitivas, antropométricas) de las trabajadoras y los trabajadores, es decir, una relación armoniosa con el entorno (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (las trabajadoras o los trabajadores).  
(P.9)

Por su parte, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) menciona a la ergonomía al establecer en el artículo 60, la obligación de todo empleador de adecuar los métodos de trabajo, maquinarias y herramientas utilizadas a las necesidades y características del trabajador. Plantea a su vez, la necesidad de adoptar cambios que garanticen la integridad del empleado en caso de existir situaciones a que arriesguen su salud. Por último, manifiesta que deberán realizarse estudios después de implantarse los cambios, introducción de nuevas tecnologías o la modificación de procesos productivos.

### Condiciones Disergonómicas

Silva (2008:4) “Las tareas que representan un esfuerzo para quién las ejecuta se dice que generan condiciones disergonómicas”

Las condiciones disergonómicas se generan gracias actividades que requieren de algún esfuerzo físico y mental para el trabajador. Existen varios tipos de condiciones disergonómicas relacionado con las características del trabajo que se realiza y algunas de las más importantes son:

- Levantamiento de carga debido a la manipulación de peso por parte del trabajador
- Repetitividad cuando se ejecuta una misma operación o microciclo más de tres veces por minuto.
- Consumo energético donde el trabajador realiza alguna tarea que requiere un esfuerzo físico que le genera fatiga
- Posturas inadecuadas que comprometen la espalda, miembros superiores o inferiores del cuerpo como consecuencia del trabajo que se realiza

Crespo (2009:24) define como condiciones disergonómicas a: “Cualquier situación física o ambiental que se desvía de aquella aceptable, normal o correcta y que es capaz de producir una lesión en el trabajador.

### **Objetivo General**

- Determinar las condiciones disergonómicas que influyen sobre los indicadores de ausentismo y desempeño dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las actividades de trabajo dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

- Determinar las condiciones disergonómicas dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud ubicada en Valencia, Estado Carabobo.
- Evaluar los indicadores de ausentismo por molestias músculo esqueléticas dentro del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud ubicada en Valencia, Estado Carabobo.
- Caracterizar los indicadores de desempeño asociados a la ejecución de las tareas dentro del área de caja de una empresa comercializadora de productos de salud ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

**Tipo de estudio:** Cuantitativo descriptivo de corte transversal.

**Universo:** Los trabajadores del área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud. Serán parte del estudio 30 trabajadores que ocupan puestos de Cajeros, Auxiliares de Caja y Supervisores de Caja que laboran por turnos rotativos mixtos de 8 horas.

**Muestra:** Debido a la cantidad de trabajadores, participarán todos los trabajadores del área en estudio.

**Método de recolección de datos:** método SACALA del Dr. José Laurencio Silva

**Métodos de recolección de datos:** Observación directa, revisión documental y encuesta.

**Instrumentos para la recolección de datos:** Encuesta de Percepción del trabajo del Dr. Silva, fichas de trabajo, ficha documental.

## **Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos**

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán se detallan a continuación:

**PROGRAMA SACALA.** Este proyecto fue creado por el Dr. José Laurencio Silva y el mismo es un proceso metodológico que tiene como objetivo primordial reducir significativamente las condiciones disergonómicas en las actividades que realiza el ser humano en su puesto de trabajo, aplicando principios de Ergonomía, mediante un proceso claramente definido, dichas etapas son:

- 1.-**Seleccionar las tareas sospechosas
- 2.-**Analizar actividades presuntamente disergonómicas
- 3.-**Calificar la condición disergonómica
- 4.-**Analizar oportunidades de mejoras
- 5.-**Líderizar las implantaciones
- 6.-**Auditar el proyecto

La observación directa: Es una técnica indispensable para la investigación, ya que permite evidenciar las características reales de los procesos de trabajo y la forma en la cual las actividades realizadas por los operadores.

Ramírez (2003:33) define la observación como “El examen organizado, sistematizado y racional de un objeto cualquiera; requiere el planteamiento previo de la tarea de observar, de la exactitud en la ejecución y de la claridad en la interpretación de los resultados”.

Revisión documental: Es fundamental para nutrirse de la información y el conocimiento necesario acerca de elementos relevantes para el desarrollo de la

investigación, permitiendo el acceso a datos que permiten acercarse a la realidad estudiada.

Encuesta: Es una técnica que tiene como objetivo recabar la información suministrada por el grupo o muestra con relación al tema investigado. Cabe destacar que dicha encuesta se ejecutará a través del instrumento del cuestionario que, según Arias (2006:74) “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas”

## **Resultados**

Durante la investigación se acudió al área de Caja de una empresa comercializadora de productos de salud, con la finalidad de observar los procesos de trabajo allí desarrollados, las actividades de trabajo ejecutadas, los métodos de trabajo aplicados por los miembros del área, la división de las responsabilidades y las herramientas que intervienen en el proceso.

TABLA NRO. 1

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA

PUESTO	CANT. TRABAJADORES	GÉNERO	TURNO
Cajero	20	M = 6 F= 14	A = 10 C= 10
Auxiliar	6	M = 2 F = 4	A = 3 C= 3
Supervisores	4	M = 1 F = 3	A =2 C= 2

A= Apertura C= Cierre

En la tabla nro. 1 se puede observar la cantidad de trabajadores que formaron parte de la investigación, así como el puesto que ocupan, su género y el turno donde laboran: apertura o cierre.

El turno de apertura inicia a las 7:00 horas y finaliza a las 16:00 horas, por su parte el turno de cierre inicia a las 12:00 horas y culmina a las 20:00 horas.

TABLA NRO. 2

ACTIVIDADES DE TRABAJO POR PUESTO OBSERVADO

PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDAD	OPERACIÓN
1-.Cajero	1.Encender caja  2.Facturar clientes  3-. Surtir misceláneos	1.1 Presionar botón 2.1 Tomar producto con las manos 2.2 Pasar producto por el escáner. 2.3 Totalizar factura 2.4 Pasar punto de ventas 2.5 Entregar productos y facturas al cliente 3.1 Tomar productos 3.2 Colocar productos en los estantes detrás de Caja
Auxiliar de Caja	1-. Autorizar facturación  2-. Cuadros manuales de caja	1.1 Introducir llave en la caja 1.2 presionar botones  2.1 Imprimir cintas 2.2 Totalizar ventas por punto y efectivo
Supervisor de Caja	1-.Garantizar operatividad del área  2-. Cuadrar cajas por sistemas	1.1 Monitorear el trabajo de los cajeros y auxiliares. 2.1 Computar ventas totalizadas manualmente

En la tabla nro. 2, se pueden observar la cantidad de puestos estudiados, así como las actividades y micro ciclos u operaciones identificadas por cada uno de ellos.

TABLA NRO. 3

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO POR PUESTO OBSERVADO, SEGÚN LOS MÉTODOS DE TRABAJO EMPLEADOS Y LA DURACIÓN DE LAS OPERACIONES.

PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDAD	MÉTODO	DURACIÓN
1.-Cajero	1.Encender caja 2.Facturar clientes 3.-Surtir misceláneos	Oprime un botón Generalmente en sedestación, utiliza miembros superiores, opera una computadora y un punto de venta. Se realiza de pie, tomando con mano dominante los productos, desde una caja de cartón ubicada en el suelo. Los productos se colocan un una repisa o estante.	10 segundos (una vez durante la jornada)  Entre 120 y 240 segundos por cliente.  600 segundos (una vez por jornada)
Auxiliar de Caja	1-. Autorizar facturación  2-. Cuadros manuales de caja	El Auxiliar de caja toma una llave y autoriza la facturación pulsando una secuencia de botones. Los cuadros manuales se realizan imprimiendo las cintas de los puntos y totalizando con una calculadora	15 segundos por micro ciclo. 900 segundos (una vez por jornada)
Supervisor de Caja	1-.Garantizar operatividad del área  2-. Cuadrar cajas por sistemas	Realiza recorridos dentro del área de manera constante.  Se realiza en la computadora una vez finalizado el turno de trabajo	Durante toda la jornada. El trabajador alterna posturas de sedestación y bipedestación. 1200 segundos (una sola vez por jornada)

Se caracterizan los puestos de trabajo y la manera cómo son ejecutadas las actividades, los métodos empleados y la duración aproximada de cada uno de los micro ciclos que conllevan las tareas.

Una vez determinados cada uno de los elementos, se hizo un cálculo para entender la cantidad de tiempo efectivo de trabajo y la existencia de períodos de recuperación o descanso por cada uno de los puestos de trabajo.

Del mismo modo, es importante resaltar que resulta complicado para la investigación, determinar con precisión aquellos momentos u horarios donde la cantidad de clientes aumenta y, por ende, se eleva la cantidad de trabajo. En ese sentido, en ambos turnos de trabajo se pueden observar lapsos donde la cantidad de trabajo varía por día, horario o turno, pero la diferencia no es significativa.

La cantidad de clientes es un factor determinante para el trabajo del Cajero, pero no así para la del Auxiliar o el Supervisor de Caja

TABLA NRO. 4

DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO POR ACTIVIDAD.  
PUESTO DE TRABAJO: CAJERO 8 HORAS

PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDAD	% TIEMPO DE LA JORNADA
1-.Cajero	1.Encender caja	1%
	2.Facturar clientes	60%
	3-. Surtir misceláneos	10%
	4-. Otras actividades	10%
	5-.Tiempos de recuperación y descanso no programado	19%

Se puede apreciar en la tabla, que el 60% del tiempo de trabajo efectivo de un Cajero se invierte o se ocupa en facturar clientes. Así mismo se evidencia que el 19% de su tiempo de trabajo está caracterizado por pausas o períodos de recuperación no programada.

TABLA NRO. 5

DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO POR ACTIVIDAD.  
PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR DE CAJA 8 HORAS

PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDAD	% TIEMPO DE LA JORNADA
2-. Auxiliar de Caja	1. Autorizar Facturación	50%
	2-. Cuadrar manualmente la caja	20%
	3-. Tiempos de recuperación y descanso no programado	30%

El auxiliar de Caja ocupa el 50% de su tiempo real de trabajo en autorizar facturas y posee un 30% de su tiempo en pausas no programadas.

TABLA NRO. 6

DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO POR ACTIVIDAD.  
PUESTO DE TRABAJO: SUPERVISOR DE CAJA 8 HORAS

PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDAD	% TIEMPO DE LA JORNADA
3-. Supervisor de Caja	1-. Garantizar operatividad del área	80%
	2-. Cuadrar cajas por sistemas	10%
	3-. Tiempos de recuperación y descanso no programado	10%

El Supervisor de Caja ocupa el 80% de su trabajo en garantizar la operatividad del área y sólo el 10% en pausas no programadas. Sin embargo, la actividad de garantizar la operatividad del área, consiste en proceso de monitoreo de personal.

TABLA NRO. 7

RELACIÓN % TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO Y % PERÍDOS DE DESCANSO POR PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO	% TIEMPO EFECTIVO DE TRABAJO	% PERÍDOS DE DESCANSO NO PROGRAMADOS
CAJERO	81	19
AUXILIAR DE CAJA	70	30
SUPERVISOR DE CAJA	90	10

Se muestra en la tabla la relación entre el porcentaje de tiempo efectivo de trabajo por puesto y el porcentaje de tiempo utilizado para pausas o descansos no programados.

TABLA NRO. 8

ACTIVIDADES DE TRABAJO POR PUESTO OBSERVADO Y CONDICIONES DISERGONÓMICAS IDENTIFICADAS.

PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDAD	OPERACIÓN	CONDICIÓN DISERGONÓMICA
1-.Cajero	1.Encender caja  2.Facturar clientes  3-. Surtir misceláneos	1.1 Presionar botón 2.1 Tomar producto con las manos 2.2 Pasar producto por el escáner. 2.3 Totalizar factura 2.4 Pasar punto de ventas 2.5 Entregar productos y facturas al cliente 3.1 Tomar productos 3.2 Colocar productos en los estantes detrás de Caja	1.1.1 No aplica 2.1.1 Movimientos repetitivos. 2.1.2 Movimientos repetitivos. 2.1.3 Sedestación o bipedestación 2.1.4 No aplica 2.1.5 No aplica
Auxiliar de Caja	1-. Autorizar facturación  2-. Cuadros manuales de caja	1.1 Introducir llave en la caja 1.2 presionar botones  2.1 Imprimir cintas 2.2 Totalizar ventas por punto y efectivo	1.1.1 No aplica Recorridos constantes  2.1.1 No aplica 2.2.1 No Aplica
Supervisor de Caja	1-.Garantizar operatividad del área  2-. Cuadrar cajas por sistemas	1.1 Monitorear el trabajo de los cajeros y auxiliares. 2.1 Computar ventas totalizadas manualmente	1.1.1 Recorridos constantes 2.1.1 No aplica

Se relacionan las actividades observadas y las condiciones disergonómicas que se derivan de las mismas. De esta manera se puede apreciar cuáles son los micro ciclos u operaciones que presuntamente pudieran afectar al trabajador mientras cumple con las responsabilidades de su puesto.

Cuando se observan las actividades de trabajo de los Cajeros, se puede evidenciar que la facturación de productos, que es la actividad de mayor frecuencia, obliga al trabajador a comprometer sus miembros superiores (brazos, manos y muñecas).

La facturación de un cliente, puede tomar, desde 30 segundos, hasta 5 minutos. La frecuencia de la actividad depende de la cantidad de clientes en la tienda y el tiempo de facturación está determinado por la cantidad de artículos que lleve la persona que realiza la compra.

El Auxiliar de Caja y el Supervisor se exponen, a su vez, a realizar recorridos constantes por el área de Caja. Esta área tiene unos 25 metros de largo y 2.3 metros de ancho. Tanto el Auxiliar como el Supervisor tienen 10 cajas bajo su responsabilidad, sin embargo, al momento del estudio, sólo se mantenían operativas 7 de ellas.

TABLA NRO. 9

**PRIORIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DISERGONÓMICAS IDENTIFICADAS EN EL ÁREA DE TRABAJO**

PUESTOS DE TRABAJO DEL ÁREA	CONDICIÓN	CARACTERÍSTICAS
<p style="text-align: center;">Cajero Auxiliar de Caja Supervisor de Caja Jefe de Caja</p>	<p><b>Disergonómica</b></p>	<p>El trabajador del área realiza actividades de trabajo que implican esfuerzo relacionado con posturas sostenidas, recorridos y movimientos repetitivos. La frecuencia y duración de estas exigencias dependerá de la cantidad de trabajo y los ritmos que de éste se derivan.</p> <p>La repetitividad es una condición disergonómica que está presente en las actividades de trabajo de esta área. Al momento de realizar el cobro y facturación de productos existen micro movimientos de miembros superiores, manos y dedos de forma reiterada.</p>
	<p><b>Esfuerzo visual</b></p>	<p>La visualización de datos de forma frecuente representa una exigencia que pudiera generar algún tipo de cansancio o fatiga para la vista.</p>
	<p><b>Distribución de los espacios de trabajo</b></p>	<p>Si no se controla el orden y la limpieza del área y no se monitorea la correcta distribución de equipos y materiales dentro del área, puede generar dificultades para el acceso y el recorrido de los trabajadores por el lugar.</p>

Se establecen los factores de coincidencia según las condiciones disergonómicas identificadas en cada uno de los puestos de trabajo observados. De esta manera se puede priorizar cuáles son aquellas

actividades exigentes que, por su frecuencia o relevancia, pudieran afectar a la salud de las personas que laboran en el área de Caja.

TABLA NRO. 10

VALORACIÓN DE LAS EXIGENCIAS IDENTIFICADAS POR ACTIVIDAD Y PUESTO DE TRABAJO

EXIGENCIA	PUESTO	Operación	FRECUENCIA	DURACIÓN
Movimientos repetitivos	Cajero	Facturar clientes	50 facturaciones por jornada	Al menos 4 micro movimientos por minuto.
Esfuerzo visual	Cajero	Facturar clientes	50 momentos por jornada	Al menos 3 horas de su jornada se mantiene sentado
Sedestación	Cajero	Facturar clientes	Alterna postura entre cada facturación. 50 veces por jornada.	Al menos 3 horas de su jornada se mantiene sentado
Bipedestación	Cajero	Facturar clientes. Surtir misceláneos	Alterna postura entre cada facturación. 50 veces por jornada	Al menos 2 horas de su jornada se mantiene sentado
	Auxiliar	Autorizar facturación	Al menos 200 veces por jornada	Al menos 5 horas de su jornada de pie.
	Supervisor	Garantizar operatividad del área	Toda la jornada	Al menos 6 horas de su jornada de pie

Se identifican las operaciones exigentes, según la actividad que se realiza y el puesto que se ocupa. Se toman en cuenta elementos como la duración y la frecuencia de las mismas.

Durante la observación, intervienen momentos que pueden incidir en los tiempos de trabajo efectivo y los períodos de recuperación.

Una vez que se determinan las actividades de trabajo de cada uno de los puestos observados y se identifican las actividades exigentes según el criterio del autor, se procede a tomar en cuenta la opinión de cada uno de los trabajadores involucrados.

La opinión de los trabajadores participantes en la investigación, se toma gracias a la “Encuesta de Percepción del Trabajo del Dr. José Laurencio Silva”

En este instrumento se consulta al trabajador acerca de las actividades de trabajo que representan una exigencia física para ellos, cuáles actividades generan desagrado para ellos y cuales le generan dolor.

TABLA NRO 11.

VALORACIÓN DE LA EXIGENCIA DE LA ACTIVIDAD SEGÚN EL TRABAJADOR – CAJEROS

ACTIVIDAD	CON EXIGENCIA	%	SIN EXIGENCIA	%
Facturar Clientes	16	80	4	20
Surtir misceláneos	7	35	13	65

En cuanto a la exigencia de las actividades, se obtienen los siguientes resultados:

Para la tarea de facturar clientes, el 80% por ciento de los trabajadores lo considera en exigente y un 20% cree que no tiene exigencia.

Para la tarea de surtir misceláneos, el 35% por ciento de los trabajadores lo considera en exigente y un 65% cree que no tiene exigencia.

TABLA NRO 12.

VALORACIÓN DEL NIVEL DE AGRADO DE LA ACTIVIDAD SEGÚN EL TRABAJADOR – CAJEROS

ACTIVIDAD	AGRADO	%	DESAGRADO	%
Facturar Clientes	17	85	3	15
Surtir misceláneos	18	90	2	10

En cuanto Al nivel de agrado de las actividades, se obtienen los siguientes resultados:

Para la tarea de facturar clientes, el 85% por ciento de los trabajadores lo considera en agradable y un 15% manifiesta desagrado.

Para la tarea de surtir misceláneos, el 90% por ciento de los trabajadores lo considera en agradable y un 10% manifiesta desagrado

TABLA NRO 13.

PERCEPCIÓN DEL DOLOR DEL TRABAJADOR SEGÚN LA ACTIVIDAD – CAJEROS

ACTIVIDAD	CON DOLOR	%	SIN DOLOR	%
Facturar Clientes	13	65	7	35
Surtir misceláneos	5	25	15	75

En cuanto Al nivel de dolor percibido, se obtienen los siguientes resultados:

Para la tarea de facturar clientes, el 65% por ciento de los trabajadores manifiesta sentir algún dolor y un 35% dice no sentir ningún dolor.

Para la tarea de surtir misceláneos, el 25% por ciento de los trabajadores manifiesta sentir algún dolor y un 75% dice no sentir ningún dolor.

TABLA NRO 14.

VALORACIÓN DE LA EXIGENCIA DE LA ACTIVIDAD SEGÚN EL TRABAJADOR – AUXILIARES DE CAJA

ACTIVIDAD	CON EXIGENCIA	%	SIN EXIGENCIA	%
Autorizar facturación	1	25	3	75
Cuadrar manualmente las cajas	0	0	4	100

En cuanto a la exigencia de las actividades, se obtienen los siguientes resultados:

Para la actividad de autorizar factura, el 25% lo valora como exigente y un 75% lo califica como no exigente.

Para la actividad de cuadrar manualmente la caja, el 100% de los trabajadores lo califica sin exigencia.

TABLA NRO. 15

VALORACIÓN DEL NIVEL DE AGRADO DE LA ACTIVIDAD SEGÚN EL TRABAJADOR – AUXILIAR DE CAJA

ACTIVIDAD	AGRADO	%	DESAGRADO	%
Autorizar facturación	4	100	0	0
Cuadrar manualmente las cajas	4	100	0	10

Para los Auxiliares de Caja ni la actividad de autorizar facturación y cuadrar manualmente las cajas genera desagrado.

TABLA NRO. 16

PERCEPCIÓN DEL DOLOR DEL TRABAJADOR SEGÚN LA ACTIVIDAD – AUXILIAR DE CAJA

ACTIVIDAD	CON DOLOR	%	SIN DOLOR	%
Autorizar facturación	2	50	2	50
Cuadrar manualmente las cajas	0	0	4	100

En cuanto a la percepción del dolor, se obtienen los siguientes resultados:

Para la actividad de autorizar facturación, el 25% de los trabajadores manifiestan sentir algún dolor, mientras que el 75% dicen no sentirlo.

Una vez identificado el grupo de trabajadores que perciben dolor, en los dos puestos de trabajo, se unifican en un solo grupo para precisar ubicación y magnitud del dolor.

TABLA NRO. 17

UBICACIÓN DEL DOLOR SEGÚN MIEMBROS SUPERIORES O INFERIORES – CAJEROS Y AUXILIARES DE CAJA

PUESTO DE TRABAJO	UBICACIÓN DEL DOLOR			
	MIEMBROS SUP.	%	MIEMBROS INF.	%
CAJEROS	16	88	2	12
AUXILIARES DE CAJA	0	0	2	100

Según la tabla mostrada, el 88% de los cajeros afirman sentir dolor en sus miembros superiores (cuello, espalda, brazos, manos y piernas), mientras que el 12% indica el dolor en sus miembros inferiores (piernas, rodillas y pies).

El 100% de los Auxiliares de Caja manifestaron sentir molestias o dolor en los miembros inferiores del cuerpo.

Del grupo de Cajeros y Auxiliares de Caja que manifestaron dolor, indicaron lo siguiente cuando se les pidió que calificaran su intensidad:

TABLA NRO. 18

#### CALIFICACIÓN DE LA INTENSIDAD DEL DOLOR PERCIBIDO – CAJEROS Y AUXILIARES DE CAJA

INTENSIDAD DEL DOLOR PERCIBIDO					
LEVE	%	MODERADO	%	SEVERO	%
13	65	5	25	2	10

En cuanto a la intensidad del dolor percibido, el 65% lo califica como leve, el 25% como moderado y un 10% como severo.

Luego de haber observado las actividades de trabajo de cada uno de los puestos del área, determinar los momentos de trabajo efectivo y los períodos de recuperación y descanso, identificar las condiciones disergonómicas que se derivan de las operaciones y micro ciclos y consultar la opinión de los trabajadores acerca de su percepción de trabajo, se tiene una visión integral de todos los elementos que pueden incidir en la salud de cada uno de los integrantes del área de caja, de este empresa comercializadora de productos de salud.

En este punto del trabajo de investigación se revisaron, entonces, toda la información referente a aquellos elementos que guardan relación con la Gestión de Recursos Humanos y sus indicadores de ausentismo y desempeño para determinar hasta qué punto pueden verse influenciados por el tipo de trabajo que se realiza en el área de Caja, desde el punto de vista de ergonomía y salud ocupacional.

TABLA NRO 19

INDICADORES DE AUSENTISMO DEL ÁREA DE CAJA DURANTE EL PERÍODO 2017

MOTIVO	HHP	% AUSENTISMO
Inasistencias justificadas	488	13,44
Insistencias Injustificadas	1317	36,29
Permisos	724	19,95
Reposos médicos	1100	30,31

El 30,31% de los motivos de ausentismo dentro del área de Caja, durante el período 2017 son reposos médicos.

TABLA NRO 20.

PRINCIPALES MOTIVOS DE REPOSO ÁREA DE CAJA DURANTE EL PERÍODO 2017

MOTIVOS DE REPOSO	HHP	%
Gastrointestinal	320	29,09
Malestar general	286	26
Molestias Mus – Esq	252	22,09
Odontología	158	14,36
Otros	84	7,63

En la tabla se demuestra que el 22,09% de los reposos médicos del área de Caja durante el año 2017 están relacionados a molestias músculo esqueléticas. Esto demuestra la relación que existe entre las actividades observadas, las condiciones disergonómicas identificadas, la percepción de los trabajadores del área y los indicadores de reposos médicos.

Finalmente, para la investigación, es necesario determinar la existencia de alguna relación entre el nivel de exigencia de estas actividades de trabajo, dentro del área de Caja y el desempeño de los trabajadores.

Para medir desempeño, se revisaron 60 evaluaciones realizadas a los 30 participantes (una semestral), durante el período 2017. Todo esto con el objetivo de conocer si había una relación entre la exigencia de algunas de las tareas, la cantidad de reposos médicos y la calidad del trabajo realizado por los trabajadores del área.

El instrumento desarrollado por el Departamento de Recursos Humanos, denominado “Evaluación de Desempeño” toma en cuenta cinco elementos para la calificación del rendimiento del personal del área de caja:

- Asistencia
- Logro de objetivos
- Actitud
- Procedimientos de trabajo
- Relaciones interpersonales

En ese sentido, se mencionan los elementos que inciden en el desempeño de los trabajadores de área de Caja, que pudieran estar influenciados por las características del trabajo allí ejecutado.

TABLA NRO. 21

RELACIÓN ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

ELEMENTO	IMPACTO SOBRE EL DESEMPEÑO
Condición disergonómica	Dificultad para el logro de objetivos
Cantidad de personas para facturar	Actitud hacia el cliente
Cantidad de reposos	Problemas de asistencia
Métodos de trabajo	Incumplimiento de procedimientos escritos

En relación a lo anteriormente mencionado, se obtuvo la siguiente información:

El 40% de los trabajadores del área recibieron algún comentario con relación a la dificultad para lograr los objetivos.

El 30% de los trabajadores recibieron al menos una crítica por inasistencia debido a reposos músculos esqueléticos.

El 23,33% de los trabajadores recibieron algún comentario acerca de su actitud y comportamiento hacia el cliente.

El 73,33% de los trabajadores recibieron comentarios en su evaluación de desempeño, acerca de la utilización de métodos inadecuados para realizar su trabajo.

## **CONCLUSIONES**

### **Identificación de las actividades de trabajo**

Durante el desarrollo de esta investigación, se realizó, por medio de la observación directa en el área de trabajo, la identificación de cada una de las actividades de los puestos de trabajo: Cajero, Auxiliar de Caja y Supervisor de Caja. De este modo se pudo descomponer cada una de estas actividades en micro ciclos y operaciones y, de esta manera, lograr comprender cada uno de los procesos desarrollados por los trabajadores.

La población estudiada fue de 30 personas, quienes ejercen funciones de Cajeros, Auxiliares de Caja y Supervisores de Caja, durante los dos turnos de ocho horas establece la empresa, tanto apertura como de cierre

De esta manera gracias al trabajo de campo, se logró cuantificar los períodos efectivos de trabajo y los tiempos de recuperación y descanso que poseen los trabajadores, durante su jornada de 8 horas de trabajo. Todo esto en un momento atípico del sector comercial del país, donde cada vez es más complicado realizar estudios claros de ergonomía y salud ocupacional, debido a la serie de factores externo que afectan al mundo de trabajo.

En ese sentido, teniendo claro la población estudiada, la estructura del departamento de Caja, las actividades que allí se realizan y los tiempos reales de trabajo y descanso, se puede concluir que el proceso está determinado por la cantidad de clientes que pudieran llegar a entrar a la tienda, el horario en el día de la semana donde ocurra. Las metodologías de trabajo se caracterizan por ser en su mayoría manuales, sin embargo cuentan con herramientas tecnológicas que facilitan, en algunos casos, la ejecución de las tareas.

En lo que respecta a los parámetros organizacionales, elementos como la rotación del personal por turnos y el ausentismo, puede determinar la cantidad de trabajo pendiente dentro del departamento.

### **Condiciones disergonómicas en el trabajo**

Se determinó el impacto o la relevancia de las condiciones disergonómicas, mediante la utilización de dos puntos de vista. El primero un enfoque objetivo, derivado de los análisis de las actividades en los puestos de trabajo y la calificación de las exigencias físicas generadas de éstas, por parte del autor. Un segundo enfoque, subjetivo, a partir de la percepción de cada uno de los trabajadores miembros del departamento de caja. Esta calificación permitió que cada persona evaluara las dimensiones de su trabajo, partiendo del tipo de exigencia física en su puesto, el agrado percibido por cada una de sus responsabilidades y el padecimiento de molestias o dolores, como consecuencia de sus operaciones de trabajo.

Las condiciones disergonómicas dentro del área de caja están caracterizadas según los puestos de trabajo observados. El Cajero se ve obligado, con frecuencia, a realizar movimientos repetitivos de miembros inferiores, estas exigencias biomecánicas pudieran estar asociadas a los indicadores de ausentismo por reposos médicos, sobre todo los referidos a molestias músculo esqueléticas. Además de ello, el sostenimiento de posturas como la sedestación es un factor que influye en la calidad de trabajo que ejecuta el miembro del área.

Por su parte, el Auxiliar de Caja y el Supervisor, desarrollan actividades que los comprometen desde el punto de vista postural. La necesidad de permanecer de pie por períodos prolongados incide en la manera cómo debe calificarse el trabajo.

No obstante, también es cierto que el proceso de trabajo, según lo estudiado, permite la posibilidad de disfrutar de momentos de recuperación y descanso de hasta el 20% de la jornada, en el caso de los Cajeros. Esta es una situación inusual ya que éste es un elemento que está determinado por la disminución de la cantidad de clientes que facturan en el último año. Situación parecida ocurre con el Auxiliar de Caja quien posee períodos amplios de descanso durante su jornada.

Con respecto al caso del Supervisor de Caja es necesario prestarle atención a la siguiente novedad. Si bien tiene ocupado el 80% de su jornada como trabajo efectivo, las actividades de su trabajo tienen un rol de monitoreo sobre sus subordinados. El Supervisor de Caja generalmente se mantiene de pie, pero su trabajo le da autonomía para sentarse o cambiar de postura o actividad, según su criterio.

Con respecto a la calificación del trabajo, más del 70% de los trabajadores considera alguna de sus actividades de trabajo como exigente. En relación al dolor más del 70% tiene al menos una molestia que relaciona con sus actividades de trabajo.

### **Relación reposos médicos y condiciones disergónicas**

Tal cual lo demuestran los resultados presentados a lo largo de la investigación, se puede concluir que existe una relación entre las condiciones disergónicas identificadas en los puestos del área de Caja y los reposos médicos por molestias músculo esqueléticas

De las 3629 horas hombres perdidas por ausentismo en Departamento de Caja, 1100 horas son por reposos médicos y 252 horas por molestias músculo esqueléticas, es decir el 22% del total de los motivos de reposo.

Esto indica que la manera en que las actividades de trabajo se tornen más exigentes, existe la posibilidad de evidenciar un incremento en los indicadores de ausentismo en el trabajo.

### **Relación condiciones disergonómicas y desempeño**

La investigación demuestra existen elementos relacionados con la exigencia de las actividades de trabajo que impactan el desempeño de los trabajadores. Desde el punto de vista objetivo, como lo son las inasistencias al trabajo por reposos médicos las o maneras inadecuadas de realizar el trabajo. Otros elementos de relevancia, un poco más subjetivos podrían ser la actitud que asume el trabajador hacia su trabajo y la manera como presta el servicio de atención al cliente cuando existe una mayor cantidad de trabajo.

El 30% de los trabajadores del área recibió algún comentario en la evaluación de desempeño, debido a incurrir en inasistencias relacionadas a reposos médicos.

Más del 70% de los trabajadores recibieron algún comentario en su evaluación de desempeño, debido a la aplicación de estrategias o métodos inadecuados en la manera de cómo realizar sus actividades o algún problema de actitud hacia los clientes en momentos de incremento de las cantidades de trabajo.

### **Importancia de la Salud Ocupacional para Gestión de Recursos Humanos**

En síntesis, esta investigación demuestra la estrecha relación que existe entre la gestión de Salud Laboral y la gestión de Recursos Humanos. Se puede apreciar como los aspectos que se derivan del trabajo y sus formas, afectan a los trabajadores desde el punto de vista de su condición de salud y a su desempeño.

La investigación sirve de ejemplo, mediante el empleo criterios científicos, para divulgar estrategias dirigidas a valorar los avances en materia de salud ocupacional, no solo desde el punto de vista netamente médico, sino también desde el punto de vista organizacional.

Por último, este trabajo resalta la necesidad de promover la ergonomía en el trabajo, no solamente para la adecuación de los puestos de trabajo sino que, además, sea una herramienta útil para brindar soluciones en la organización de los métodos y estrategias de trabajo, donde Recursos Humanos cumple una labor esencial.

La empresa debe procurar el desarrollo de sus trabajadores, entendiendo que el mejoramiento de las condiciones de trabajo, se traduce en un beneficio

desde el punto de vista de la salud de los trabajadores, pero que también contribuye a la disminución de los elementos que generan ausentismo y también puede mejorar el desempeño de las personas en sus puestos de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American Compensation Association (1992), Job analysis, job documentation and job evaluation. ACÁ Headquarters (602,) Scottsdale, AZ. EE.UU.

Cimo (2007) La Seguridad y Salud Ocupacional. Editorial Continental. Chile.

Diccionario de la Real Academia Española (2012). Madrid, España

Fine, S. A. & Wiley, W. W. (1971). *An Introduction to Functional Analysis*. Kalamazoo, MI: W. E. Upjohn for Employment Research

González (2008) Ergonomía y Psicosociología. Madrid, España

Murrell (1949) Comportamiento del hombre en su entorno de trabajo. Londres, Inglaterra.

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadoras y Trabajadores (2012) Gaceta Oficial Nro.60.076. Caracas, Venezuela

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) Gaceta Oficial Nro. 38.236. Caracas, Venezuela.

Norma Técnica NT-01(2008) Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Caracas.

Silva (2002) Ergonomía Aplicada. Valencia, Venezuela

Silva (2006) Manual de Ergonomía. Valencia, Venezuela

Silva (2008) Congreso sobre El Traslado y Manipulación de Cargas.Valencia, Venezuela.