



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Solo para los que quieren salir adelante

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO

“PROBLEMAS ERGONÓMICOS A NIVEL OSTEOMUSCULAR EN
RELACION A LA LABOR REPETITIVA DE LOS TRABAJADORES
DE UN CALL CENTER UBICADO EN EL DISTRITO DE ATE –
2012”

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA

AUTORA

SYDNEY JOSIANNE VARGAS MANTILLA

Línea de investigación

Cuidados de la salud y enfermedad a nivel familiar y comunitario

Asesor

Lic. Jorge Taype

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mi hijo por comprenderme y darme fuerzas siempre. A mis hermanas, y familiares por apoyarme en todo momento.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Al niño de mis ojos, que a pesar de su corta edad, hay muchas cosas ciertas que menciona y que siempre me recuerda la importancia de la familia...Gracias hijito lindo, por aparecer en mi vida...Con todo el amor que se puede tener, a mi hijito Sebastián...Gracias por existir.

A mi amiga y jefa, Susana Muñoz, por su apoyo incondicional en la realización de esta tesis.

A mi familia y amigos, por tolerar mis malos ratos y comprender tantas ausencias. Gracias a todos, por la amistad sincera que me ofrecen.

A las docentes de la escuela de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, en especial a la Mag. Lucero Schmidt, por su paciencia y orientación en la elaboración de esta tesis.

Al personal que labora en el Call Center por las facilidades brindadas en la recolección de datos, así también a los trabajadores que participaron en este trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

El presente estudio titulado Problemas ergonómicos a nivel osteomuscular en relación a la labor repetitiva de los trabajadores de un Call Center ubicado en el distrito de Ate – 2012, tiene como objetivo general, determinar los problemas ergonómicos a nivel osteomuscular en relación a la labor repetitiva de los trabajadores del Call Center ubicado en el distrito de Ate. Se espera con este trabajo de investigación que los directivos de este centro laboral, puedan diseñar y/o desarrollar actividades preventivas en relación al trabajo que se ejecute, contribuyendo así en el bienestar de sus trabajadores.

El estudio, consta de 3 partes, la 1º parte: Problema de Investigación en el cual se detalla la realidad problemática, el planteamiento, la formulación del problema, la justificación, antecedentes, objetivos, marco referencial. Parte II: Variables, metodología, en el que se describe el tipo y diseño de estudio, población muestral, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de los datos. Parte III: Resultados, discusión, conclusiones, sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos.

Resumen

Introducción: Los problemas ergonómicos relacionados con el trabajo realizado en un Call Center son uno de los riesgos ocupacionales más frecuentes en el mundo y actualmente constituyen la primera causa de morbilidad. Es importante reconocer tempranamente la incidencia de síntomas osteomusculares en los trabajadores de los Call Center y así desarrollar estrategias para prevenir y reducir su ocurrencia. El objetivo de este estudio fue determinar los problemas ergonómicos a nivel osteomuscular en relación a la labor repetitiva de los trabajadores de un Call Center ubicado en el distrito de Ate – 2012.

Estudio transversal, descriptivo y correlacional realizado en 73 trabajadores que presentaron molestias osteomusculares considerando a esta mi población muestral. Se utilizó el Cuestionario Escandinavo de Molestias Osteromusculares para el análisis de los síntomas que presentan los trabajadores y el Método Rapid Entire Body Assessment (REBA) para evaluar la labor repetitiva.

Resultados: 73 refirieron sentir dolor de espalda, de los cuales 9 pertenecen al horario de 4 horas, 61 al horario de 8 horas, el 98% atribuyen el dolor a la actividad que realizan. Los más frecuentes se localizaron en cuello (42%), hombro izquierdo 10%, hombro derecho 12%, brazo derecho 18%, muñeca derecha 21%, mano derecha 23%, zona dorsal 26%, región lumbar 19%.

Conclusiones: Hubo una incidencia de síntomas osteomusculares en cuello, hombros, brazo derecho, muñeca derecha, mano derecha, región dorsal y lumbar.

Palabras claves: Problemas ergonómicos, trabajos en Call Center, labor repetitiva.

Abstract

Introduction: The problems ergonomics related with the work realized in Call Center are one of the occupational illnesses more frequent in the world and at present constitute the first cause of morbidity. Is important to recognize earlier the prevalence of musculoskeletal symptoms in the workers of the Call Center and develop strategies for prevent and reduce these occurrences. The aim of this study was to determine the problems ergonomics to level musculoskeletal in relation to the activity repetitive of the workers of a Call Center situated in the district of Ate – 2012.

Cross sectional study, descriptive and correlational in 89 Call Center workers of whom 73 were musculoskeletal discomfort considering my sample population. It used the Scandinavian Questionnaire of Molesters Musculoskeletal for the analysis of the symptoms and the Method Rapid Entire Body Assessment (REBA) to evaluate the activity repetitive.

Results: 82% of the interviewed refereed to feel pain of back, the (83%) attribute the pain to the activity that realize. The most frequent located in neck (42%), shoulder left (12%), shoulder right (10%), right arm (12%), right wrist (18%), right hand (21%), dorsal region (26%), lumbar region (19%).

Conclusions: The population showed an overhead prevalence of musculoskeletal symptoms in neck, hands, wrist, dorsal and lumbar zone.

Key words: Problems ergonomics, works in Call Center, activity repetitive