

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DIRIGIDO AL  
ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
DE FLORIDABLANCA SANTANDER**

**SANDRA CATALINA RODRÍGUEZ NEIRA**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
BUCARAMANGA  
2009**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DIRIGIDO AL  
ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
DE FLORIDABLANCA SANTANDER**

**SANDRA CATALINA RODRÍGUEZ NEIRA**

**Proyecto de grado para optar el título de  
Especialista en Administración de Servicios de Salud**

**Directora  
Esp. LUDDY PATRICIA NIETO ESTÉVEZ**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
BUCARAMANGA  
2009**

**A mi familia, especialmente a mi mama, por ser el apoyo incondicional para realizar y culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida.**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, por la información suministrada y la colaboración brindada para realizar este documento.

A la Dra. Luddy Patricia Nieto, por su valioso aporte para la elaboración de esta monografía.

A Víctor Riveros por brindarme su confianza y apoyo para cumplir con este objetivo.

# CONTENIDO

Pág.

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>15</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>20</b>
OBJETIVO GENERAL.....	20
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	20
<b>1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
1.2 PROGRAMA DE 5S.....	23
1.2.1 SEIRI.....	24
1.2.2 SEITON.....	25
1.2.3 SEISOU.....	26
1.2.4 SEIKETSU.....	27
1.2.5 SHITSUKE.....	28
1.3 TEORIA ERGONOMICA.....	29
1.4 ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLE.....	30
<b>2. ESTRUCTURA DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA.....</b>	<b>36</b>
2.1 RESEÑA HISTORICA.....	36
2.2 MISIÓN.....	36
2.3 VISIÓN.....	37
<b>2.4 ORGANIGRAMA.....</b>	<b>38</b>
2.5 SERVICIOS.....	38
2.5.1 Consulta Externa.....	38
2.5.2 Urgencias.....	39
2.5.3 Cirugía.....	39
2.5.4 Hospitalización.....	40
2.5.5 Imagenología.....	40
2.5.6 Laboratorio Clínico.....	40
2.5.7 Odontología.....	41
2.5.8 Saneamiento Ambiental.....	41
2.5.9 Programas especiales.....	41
2.5.10 Farmacia. Espacio dotado del mejor surtido de fármacos.....	43
2.5.11 SIAU.....	43
<b>3. DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>44</b>
<b>4. ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA.....	46
4.1.1 Las áreas de trabajo.....	47
4.1.2 La organización técnica entre puestos.....	48
4.1.3 La adecuación del trabajo.....	49
4.1.4 Los riesgos de accidente.....	50
4.1.5 Las herramientas y material de trabajo.....	51

4.1.6	<i>El trabajo repetitivo</i>	52
4.1.7	<i>Las manipulaciones</i>	53
4.1.8	<i>La carga mental</i>	54
4.1.9	<i>La iluminación</i>	55
4.1.10	<i>El ruido</i>	56
4.1.11	<i>Los ambientes térmicos</i>	57
4.1.12	<i>Los riesgos químicos y biológicos</i>	58
4.1.13	<i>Las vibraciones</i>	59
4.1.14	<i>Las relaciones de trabajo entre trabajadores</i>	59
4.1.15	<i>El ambiente social local y general</i>	60
4.1.17	<i>El ambiente psicosocial</i>	62
4.2	CONCLUSIONES APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	63
<b>5.</b>	<b>DISEÑO DEL PROGRAMA</b>	<b>65</b>
5.1	OBJETIVO	65
5.2	PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO	66
5.2.1	<i>Compromiso de la alta dirección de la Institución</i>	66
5.2.2	<i>Conformación del equipo líder</i>	67
5.2.3	<i>Socialización del diseño del programa</i>	67
5.2.4	<i>Registro fotográfico de la situación actual y publicación</i>	68
5.2.5	<i>Socialización de la 1ra S SEIRI (sentido de la clasificación)</i>	68
5.2.6	<i>Implementación de la 1ra S SEIRI (sentido de la clasificación)</i>	70
5.2.7	<i>Charla de estilos de vida y trabajo saludable</i>	70
5.2.8	<i>Socialización de la 2da S SEITON (sentido de la organización - orden)</i>	70
5.2.9	<i>Implementación de la 2da S SEITON (sentido de la organización - orden)</i>	72
5.2.10	<i>Charla de ergonomía</i>	72
5.2.11	<i>Socialización de la 3ra S SEISOU (sentido de la limpieza)</i>	73
5.2.12	<i>Implementación de la 3ra S SEISOU (sentido de la limpieza)</i>	74
5.2.13	<i>Charla de pausas activas</i>	74
5.2.14	<i>Registro fotográfico de la situación actual y publicación</i>	74
5.2.15	<i>Socialización de la 4ta S SEIKETSU (sentido de aseo –salud - estandarizar)</i>	75
5.2.16	<i>Implementación de la 4ta S SEIKETSU (sentido de aseo –salud - estandarizar)</i>	75
5.2.17	<i>Taller de trabajo en equipo</i>	76
5.2.18	<i>Socialización de la 5ta S SHITSUKE (sentido de auto - disciplina)</i>	76
5.2.19	<i>Implementación de la 5ta S SHITSUKE (sentido de auto - disciplina)</i>	76
5.2.20	<i>Elaboración del plan de acción</i>	77
5.2.21	<i>Taller de Motivación para la salud y el trabajo</i>	77
5.2.22	<i>Reconocimiento público</i>	77
5.2.23	<i>Seguimiento al programa</i>	78
5.3	CRONOGRAMA	79
5.4	INDICADORES	83
5.4.1	<i>Líderes efectivos del equipo y personas asistentes a las charlas</i>	83
5.4.2	<i>Puestos organizados, personas comprometidas con el programa y actividades ejecutadas</i>	84
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>85</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>87</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>91</b>

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Preguntas para identificación de elementos innecesarios	<b>69</b>
Cuadro 2. Señalización de la ubicación	<b>71</b>
Cuadro 3. Marcación de la ubicación de los elementos	<b>72</b>
Cuadro 4. Planificación del mantenimiento de la limpieza	<b>73</b>
Cuadro 5. Planificación de jornadas de limpieza	<b>73</b>
Cuadro 6. Ubicación de elementos de limpieza	<b>73</b>
Cuadro 7. Identificación de posibles mejoras	<b>74</b>
Cuadro 8. Delegación de responsabilidades	<b>75</b>
Cuadro 9. Evaluación de logros alcanzados	<b>77</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Aspecto a estudiar en Áreas de Trabajo	<b>47</b>
Gráfica 2. Propuesta para mejorar áreas de trabajo	<b>48</b>
Gráfica 3. Aspecto a estudiar organización técnica entre puestos	<b>488</b>
Gráfica 4. Propuesta para mejorar organización técnica entre puestos	<b>49</b>
Gráfica 5. Aspecto a estudiar en adecuación del trabajo	<b>49</b>
Gráfica 6. Propuesta para mejorar en adecuación del trabajo	<b>50</b>
Gráfica 7. Aspecto a estudiar en riesgos de accidente	<b>500</b>
Gráfica 8. Propuesta para mejorar en riesgos de accidente	<b>51</b>
Gráfica 9. Aspecto a estudiar en herramientas y material de trabajo	<b>51</b>
Gráfica 10. Propuesta para mejorar en herramientas y material de trabajo	<b>52</b>
Gráfica 11. Aspecto a estudiar en trabajo repetitivo	<b>52</b>
Gráfica 12. Propuesta para mejorar en trabajo repetitivo	<b>53</b>
Gráfica 13. Aspecto a estudiar en manipulaciones	<b>53</b>
Gráfica 14. Propuesta para mejorar en manipulaciones	<b>54</b>
Gráfica 15. Aspecto a estudiar en carga mental	<b>54</b>
Gráfica 16. Propuesta para mejorar en carga mental	<b>54</b>
Gráfica 17. Aspecto a estudiar en iluminación	<b>55</b>
Gráfica 18. Propuesta para mejorar en iluminación	<b>56</b>
Gráfica 19. Aspecto a estudiar en ruido	<b>56</b>
Gráfica 20. Propuesta para mejorar en ruido	<b>57</b>
Gráfica 21. Aspecto a estudiar en ambientes térmicos	<b>57</b>
Gráfica 22. Propuesta para mejorar en ambientes térmicos	<b>58</b>
Gráfica 23. Aspecto a estudiar en riesgos químicos y biológicos	<b>58</b>
Gráfica 24. Propuesta para mejorar en riesgos químicos y biológicos	<b>599</b>
Gráfica 25. Aspecto a estudiar en vibraciones	<b>599</b>
Gráfica 26. Aspecto a estudiar en relaciones entre trabajadores	<b>600</b>

Gráfica 27. Propuesta para mejorar en relaciones entre trabajadores	<b>600</b>
Gráfica 28. Aspecto a estudiar en ambiente social local y general	<b>61</b>
Gráfica 29. Propuesta para mejorar en ambiente social local y general	<b>61</b>
Gráfica 30. Aspecto a estudiar en contenido del trabajo	<b>62</b>
Gráfica 31. Propuesta para mejorar en contenido del trabajo	<b>62</b>
Gráfica 32. Aspecto a estudiar en ambiente psicosocial	<b>63</b>
Gráfica 33. Propuesta para mejorar en ambiente psicosocial	<b>63</b>

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Ciclo de la Calidad. Esquema PHVA	<b>23</b>
Figura 2. Organigrama	<b>38</b>
Figura 3. SEIRI. Tarjetas de clasificación para la utilización de elementos de trabajo	<b>770</b>
Figura 4. Señalización de elementos	<b>711</b>

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Formato Encuesta Déparis	<b>92</b>
Anexo B. Formato lista de chequeo Hospital San Juan de Dios de Floridablanca	<b>101</b>
Anexo C. Charlas de Estilo de Vida y Trabajo Saludable	<b>104</b>
Anexo D. Taller de Ergonomía	<b>113</b>
Anexo E. Taller de Pausas Activas	<b>117</b>
Anexo F. Taller para hacer un trabajo en equipo	<b>119</b>
Anexo G. Taller de motivación para la salud y el trabajo	<b>122</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

**TITULO:** DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DIRIGIDO AL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA SANTANDER\*

**AUTOR:** RODRÍGUEZ NEIRA, Sandra Catalina \*

**PALABRAS CLAVES:** Diseño, programa, mejoramiento, continuo

### DESCRIPCIÓN

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, tiene dentro de sus prioridades implementar un plan de mejoramiento continuo, cuyo objetivo principal es desarrollar procesos de calidad en cada uno de los servicios que se suministran a los usuarios. Actualmente esto es aún más importante ya que tiene convenio con diez municipios, y por tal razón la demanda es alta, y la complejidad de los servicios es de segundo nivel, obligando a que todo el esquema de prestación de estos, tanto en el área administrativa como de consulta externa, este direccionada hacia un mismo fin, la excelencia.

Lo anterior obligó a replantear el funcionamiento de esta institución, para lo cual se propuso el Diseño de un Programa de Mejoramiento Continuo dirigido al Área de Consulta Externa de la E.S.E., cuyo objetivo fue identificar las falencias que se presentan con el ánimo de implementar mejoras.

Aplicando el formato de encuesta Déparis, junto con las herramientas que se utilizaron para elaborar el plan de mejoramiento continuo: el programa de las 5S, la teoría ergonómica y los estilos de vida y trabajo saludable, se comprobó que existen falencias, principalmente en las áreas de los diferentes puestos de trabajo, haciéndose el espacio pequeño para el volumen de pacientes que se atienden diariamente.

Con lo anterior se elaboraron las estrategias concernientes a lograr una mejor distribución del espacio que dispone cada empleado de esta área, así como a promover una cultura de orden y aseo que contribuya a hacer más agradable el ambiente laboral y a la vez fortalezca los estilos de vida y trabajo saludable.

Para finalizar es importante mantener un continuo seguimiento al plan propuesto a fin de garantizar la efectividad en cada área estudiada.

---

\*Proyecto de grado

\*\*Universidad Industrial de Santander. Especialización en Administración de Servicios de Salud. Asesor Luddy Patricia Nieto Estévez

## EXECUTIVE SUMMARY

**TITLE:** DESIGN OF A PROGRAM OF CONSTANT IMPROVEMENT DIRECTED THE AREA OF EXTERNAL CONSULTATION OF THE E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA SANTANDER\*

**AUTHOR:** RODRÍGUEZ NEIRA, Sandra Catalina\*

**KEY WORDS:** Design, program, improvement, continue

### DESCRIPTION

The E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, has inside your priorities implement a plan of improvement continue, whose principal lens is to develop quality of processes in each of the services that are given the users. Nowadays this is moreover important since it has agreement with ten municipalities, and for such a reason the demand is high, and the complexity of the services is of the second level, forcing to that the whole scheme of service of these, so much in the administrative area like of external consultation, this directed towards the same end, the excellence.

The previous thing forced to restate the functioning of this institution, for which proposed itself the Design of a Program of Constant Improvement directed the Area of External Consultation of the E.S.E., whose aim was to identify the failings that they present with the intention of implementing improvements.

Applying the format of survey Déparis, together with the tools that were in use for elaborating the plan of improvement I continue: the program of them 5S, the ergonomic theory and the ways of life and healthy work, verified that failings exist, principally in the areas of the different working places, the small space being done for the patients' volume that is attended every day.

With the previous thing the relating strategies were elaborated to achieving a better distribution of the space that there arranges every employee of this area, as well as to promoting a culture of order and bathroom that helps to make the labour environment more agreeable and simultaneously to strengthen the ways of life and healthy work.

To finish is important to support one I continue follow-up to the plan proposed in order to guarantee the efficiency in every studied area.

---

\*Proyecto of degree

\*\* Industrial University of Santander. Specialization in Administration of Services of Health. Adviser Luddy Patricia Nieto Estévez.

## INTRODUCCION

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, tiene dentro de sus prioridades implementar un plan de mejoramiento continuo, cuyo objetivo principal es desarrollar procesos de calidad en cada uno de los servicios que se suministran a los usuarios. Actualmente esto es aún más importante ya que tiene convenio con diez municipios, y por tal razón la demanda es alta y la complejidad de los servicios es de segundo nivel, obligando a que todo el esquema de prestación de estos, tanto en el área administrativa como de consulta externa, este direccionada hacia un mismo fin, la excelencia.

Desde luego, llegar a un nivel de excelencia en una institución pública, prácticamente es una utopía ya que los recursos económicos, físicos y humanos son escasos, situación que se evidencia en los constantes reclamos de los usuarios.

Lo anterior obliga a replantear el funcionamiento de estas instituciones, para lo cual se propone como una estrategia el diseño de un Programa de Mejoramiento Continuo dirigido al Área de Consulta Externa de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, cuyo objetivo es identificar las falencias que se presentan con el ánimo de implementar acciones y obtener mejoras.

Para el diseño de esta estrategia, se aplicará el cuestionario Déparis ya que se ha observado que en el área de consulta externa en razón a la naturaleza intrínseca del servicio es posible que aspectos como la organización técnica de los puestos, adecuación física de las áreas de trabajo, carga mental, riesgos físicos, ambiente social y psicosocial entre otros, pueden influir en la prestación del servicio y éste instrumento permitirá establecer la realidad actual del área de trabajo a estudiar para a partir de allí definir el esquema de mejoramiento a aplicar. Dentro de las herramientas que se tienen para elaborar el plan de mejoramiento continuo están: el programa de las 5S, la teoría ergonómica (mediante la cual se puede buscar la forma de adaptar el sitio de trabajo al trabajador) y los estilos de vida y trabajo saludable (mejorar el bienestar y calidad de vida, optimizando la productividad laboral).

Este plan de mejoramiento es fundamental para lograr cambios en la forma en la que se realizan los procesos ya que se le puede brindar al cliente o usuario un compromiso real por el servicio que se le preste, reflejado en un trabajo

organizado y acondicionado a las necesidades de los clientes o usuarios, generando respeto y confianza por la E.S.E.

Así mismo, a nivel interno del Hospital, se pueden reducir costos ya que con la implantación de la cultura de orden y limpieza se optimiza la utilización de los recursos a través del reciclaje, y control del gasto de implementos de trabajo (papel, tinta, gasas, y demás), y de cada uno de los equipos de trabajo (equipos médicos, de laboratorio, y elementos de oficina) mediante la limpieza y revisión continua evitando llegar al deterioro completo de los mismos y haciéndoles un mantenimiento oportuno si lo requiere.

Para el diseño de este plan se contará con el aporte de cada una de las personas que laboran en la institución, para que de esta manera el trabajo sea solidarizado con un objetivo común, el cual se encamina a la prestación de un servicio de salud con calidad desde las diferentes áreas (administrativas y asistenciales) del Hospital a los clientes externos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Dentro de los estándares de calidad de un servicio de salud, para este caso el área de consulta externa, se debe involucrar no solo la prestación de un servicio asistencial sino la optimización de todos los recursos que se requieren para ofrecerlo.

Esta situación, exige al Hospital San Juan de Dios de Floridablanca que día a día analice alternativas que mejoren los resultados en pro de mantener una calidad acorde con su II nivel de complejidad.

Actualmente este hospital no cuenta con una estrategia de mejoramiento continuo dirigida a su personal en donde de manera directa se identifiquen las falencias presentadas en cada área de trabajo, es decir, la institución se ha preocupado por la prestación de los diferentes servicios, enfocando toda su misión al cliente externo o usuario, descuidando el talento humano de esta.

Sumado a lo anterior se encuentra la crisis hospitalaria a nivel nacional, como se difunde constantemente en los diferentes medios de comunicación, no es que la totalidad de la red hospitalaria esté al borde del cierre, sino en el sentido de que una buena parte de dicha red, a todo lo largo del territorio, presenta grandes dificultades financieras e insuficiencias administrativas notorias lo que lleva a una debilidad general de la red de servicios.

Lo anterior conlleva a iliquidez de las instituciones prestadoras de servicios de atención médica y, por tanto, sus causas están en directa relación con la recesión económica que afecta a la economía del país y los problemas en el flujo de recursos en el sector salud.

Esta problemática en la que se ahogan los hospitales generales se torna aún más asfixiante ya que se les exige que hagan mucho más con el mismo volumen de recursos

Adicional a lo anterior se encuentra el desequilibrio en la financiación de los hospitales según los niveles de atención. Esto se evidencia la información

recopilada por el Ministerio de Salud<sup>1</sup> en donde se afirma que ha existido un crecimiento inequitativo de los ingresos de los hospitales públicos o financiados por el Estado donde los de nivel I han conseguido incrementos muy superiores al de los hospitales de nivel II y III, como se ha venido explicando el Hospital de Floridablanca es nivel II, situación que lo ubica dentro de los que tienen un nivel de ingresos inferior.

En conclusión los obstáculos son inmensos y las propuestas aun brillan por su carácter impreciso. Sin embargo, es necesario insistir en la optimización de los recursos, en este caso a través de la propuesta de mejoramiento continuo, para hacer del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca una institución viable dentro de una realidad hospitalaria crítica y por ello mismo llena de oportunidades por explorar y para ello se iniciará con el área de consulta externa del Hospital en la cual por el volumen de pacientes, la falta de adecuación física de las áreas y los posibles inconvenientes a nivel psicolaboral de sus empleados aún no han sido evaluados y son un excelente punto de partida para un programa de mejoramiento.

---

<sup>1</sup> ESLAVA, Juan Carlos. Hospital Universitario y Crisis Hospitalaria en Colombia. Conferencia presentada en la Cátedra Manuel Ancizar: “Dilemas y Perspectivas de la Salud Pública en Colombia”. Auditorio León de Greiff. Universidad Nacional de Colombia. Consultado en Publicación Memorias de la Cátedra. 2006.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un programa de mejoramiento continuo en el área de Consulta Externa de la ESE Hospital San Juan de Dios de Floridablanca Santander, a fin de fortalecer los procesos de calidad de la institución.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Identificar aspectos por mejorar en los puestos de trabajo del área de consulta externa con el objeto de proponer alternativas que den solución a las mismas.

Diseñar el plan de mejoramiento continuo para el área de consulta externa tomando como base el programa de 5S a fin de optimizar los espacios.

Promover estilos de vida y trabajo saludable con el ánimo de fortalecer el ambiente laboral del hospital.

Fomentar los principios de ergonomía en el personal del área con el fin de adecuar el puesto de trabajo a sus necesidades.

Elaborar una propuesta que agrupe las herramientas mencionadas anteriormente con el objeto de proponer un plan de mejoramiento continuo que contribuya a fortalecer el ambiente laboral en el área de consulta externa, la atención al usuario y la calidad del servicio en general.

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La calidad, consiste en satisfacer las necesidades del cliente externo superando sus expectativas, es decir, siempre brindándole un valor agregado. Esto lleva a que el producto que se está vendiendo sea satisfactorio para el cliente y por ende se satisfaga sus necesidades, es por eso que cada una de las empresas están implementando diferentes sistemas de gestión de calidad.

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad, hace que la empresa reconozca que debe ser competitiva para estar en el mercado y pueda presentar ante sus clientes experiencia, valor agregado, reconocimiento, mejora continua, y lo mas importante un servicio enfocado a sus clientes de manera permanente. Para que la empresa sea competitiva debe ser sostenible, tener personal capacitado para las necesidades de los clientes, para esto es necesario tener claro los objetivos, metas, visión y misión de la empresa, así como su estructura organizacional, y metodología de trabajo para enmarcarse en desarrollar actividades eficientes y eficaces.

Es por esto que se han creado procesos de mejoramiento continuo, que buscan la calidad total de los productos y en los que se involucra a cada una de las personas que laboran en la empresa ya que deben intervenir en todos y cada uno de los procesos, para llegar de esta manera a la excelencia. Debido a que la calidad no se logra con el producto final, sino desde su inicio, porque el “mejoramiento continuo busca la mayor productividad de la empresa y para que la implantación de cualquier programa sea exitoso deberán cumplir todo el proceso, que no son mas que los pasos básicos de la implantación,”<sup>2</sup> es así como existen diferentes programas de mejoramiento continuo como lo son:

- La Reingeniería

---

<sup>2</sup> GARCIA, Douglas. Gestión de la Calidad. Calidad Total, Higiene y Seguridad Total. Enero de 2004 [on line] <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/caltohigseg.htm>. Consultado Septiembre de 2008

- El Desarrollo Sostenible
- Benchmarking
- Empowerment
- Mantenimiento productivo total
- Calidad total
- Las 5S<sup>3</sup>

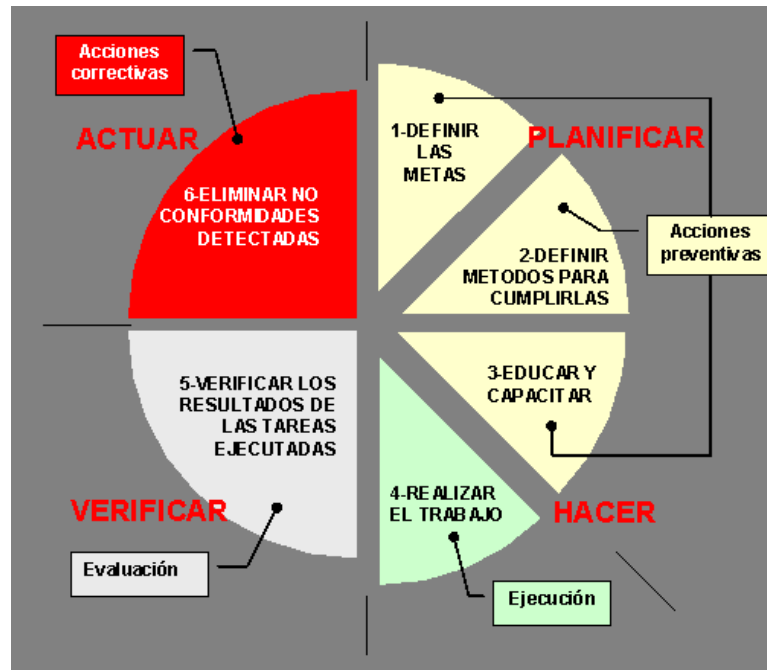
Es a través de la implementación de algunos de estos programas y estrategias, y con el empoderamiento del recurso humano de la institución, que se logra la calidad de la misma. Es por lo anterior que se puede decir que la calidad es un término que encontramos en diferentes contextos, con el cual se busca la excelencia en cada uno de los procesos y resultados que se obtengan, donde predomina la preocupación de satisfacer al cliente.

Para la búsqueda de la calidad existen estándares de gestión de la calidad normalizados, definidos por organismos encargados de hacer cumplir dichos estándares, uno de los más conocidos y utilizados es la ISO, entre otros, que permiten que a través de auditorías externas una empresa pueda validar su efectividad en cuanto al desarrollo y aplicación de su sistema de gestión de calidad. Así mismo, se utilizan herramientas básicas para desarrollar esquemas generales que lleven a la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones, una de estas herramientas es el esquema PHVA, cuyo objetivo es orientar a las instituciones a la búsqueda de metas y objetivos institucionales, realizando un proceso continuo en donde se planifique, se haga, se verifique y se actúe para llevar a cabo lo planteado inicialmente. El esquema PHVA es el siguiente:

---

<sup>3</sup> Instituto Universitario de Tecnología “Andrés Eloy Blanco”. República de Venezuela. Calidad Total. [online] <http://www.monografias.com/trabajos14/calidad-total/calidad-total.shtml?monosearch> Consultado Septiembre de 2008

Figura 1. Ciclo de la Calidad. Esquema PHVA



Fuente. SEXTO, Luis Felipe. El Ciclo de la Calidad. Consultado Octubre de 2008. [on line] <http://www.estrucplan.com.ar/Articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=755>

Todo lo anterior, busca como fin específico que las diferentes instituciones o empresas, en este caso el área de consulta externa del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca cumpla con los estándares mínimos de calidad para prestar una atención basada en la ética, en el servicio, en la integralidad, el compromiso, la responsabilidad y todos aquellos componentes que giran alrededor de la atención en salud a un usuario, donde se debe superar las expectativas que ellos traigan del servicio, y se satisfagan sus necesidades en salud.

## 1.2 PROGRAMA DE 5S

La 5S es una metodología Japonesa y se ha convertido en una herramienta administrativa, “que fue creada en 1959 por cinco japoneses, con el objeto de desarrollar técnicas eficientes y eficaces encaminadas a la reducción de costos, optimización de recursos, materiales, tecnología y recursos humanos,

así como la lucha contra los residuos”,<sup>4</sup> estos individuos evidenciaron que las empresas Japonesas eran desordenadas y muy sucias, y por lo tanto se estaban aumentando los costos, es por eso que iniciaron un proceso centrado en la clasificación, organización y limpieza, denominándola las primeras 3S, por ser palabras japonesas iniciadas en S, mas adelante implementaron las siguientes 2S.

Las 5S, es una metodología que se lleva a cabo a través de 5 fases, donde cada una tiene un sentido, porque debe haber un lugar para cada cosa, y cada cosa debe tener una utilidad, si no es así va a entorpecer los procesos que se generen. Las palabras y su sentido dentro de la metodología son:

- SEIRI (sentido de la clasificación)
- SEITON (sentido de la organización - orden)
- SEISOU (sentido de la limpieza)
- SEIKETSU (sentido de aseo –salud - estandarizar)
- SHITSUKE (sentido de auto - disciplina)

### **1.2.1 SEIRI.**

Significa clasificar o eliminar del área de trabajo todos aquellos elementos que no necesitamos para realizar las labores diarias. Este tipo de elementos son guardados porque se piensa que van a ser útiles para una labor futura, pero lo único que se hace es reducir espacios y producir desorden lo que lleva a que la realización del trabajo diario se torne lento y se cree insuficiencia de espacio en las áreas de trabajo, además existe desorden visual, se impida la libre circulación por los espacios del área, llevando a que se puedan producir accidentes y generar errores en las labores a realizar y se presenten continuamente problemas de comunicación entre compañeros.

Realizar acciones de clasificación, lleva a que los lugares sean seguros y productivos, porque al tener una visión completa del espacio, se puede determinar como se encuentra el funcionamiento o mantenimiento del sitio de trabajo, de los equipos y herramientas, además permite una libre circulación

---

<sup>4</sup> VANEGAS, SOSA. Rolando. Manual de las 5S'S. [on line] <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/ger/cincos.htm>. Consultado Agosto 2008.

(salidas de emergencia), libera espacio útil, reduce tiempos para acceder a los elementos de trabajo, se eliminan los desperdicios o pérdidas de material que se deterioran por permanecer expuestos a ambientes inadecuados y además facilita el control de los elementos o herramientas de trabajo que se van agotando y que se requieren continuamente.

- **Como implementar el SEIRI**

- **Realizar unas preguntas para identificar el elemento innecesario**

- ¿Es necesario este elemento?
- ¿Si es necesario, es necesario en esta cantidad?
- ¿Si es necesario, tiene que estar localizado aquí?

- **Identificar elementos con tarjetas de colores**

- ROJA: No se utiliza
- AMARILLA: Se utiliza de vez en cuando
- VERDE: Se utiliza diariamente

- **Clasificación de los elementos en la lista.** Se debe utilizar una lista de elementos innecesarios, la cual debe contener el elemento, ubicación, posible causa para eliminarla y sitio sugerido para su disposición.

- **Reunión.** Se realiza una reunión para determinar que se va hacer con los elementos innecesarios en cada área de trabajo.

**1.2.2 SEITON.** Significa ordenar, es decir un lugar en cada cosa y cada cosa en su lugar. Esta S consiste en ordenar en el sitio de trabajo los elementos que ya se han clasificado como necesarios en la S anterior, se debe definir el lugar en que se van a ubicar teniendo en cuenta la frecuencia de su utilización, y de esa manera disminuir el tiempo buscando las herramientas de trabajo, y así mismo facilitar su regreso a su puesto original. La no aplicación de esta S, incrementa el número de movimientos y tiempo innecesario para ubicar o acceder a un elemento de trabajo o a información requerida, no siendo identificables fácilmente por todo el personal,

de esta misma manera no se puede controlar el stock de material de trabajo requerido y los posibles causantes de accidentes laborales.

Realizar acciones de orden, genera un sitio adecuado para cada elemento o herramienta de trabajo, lo que lleva a su fácil ubicación dependiendo de su frecuencia de uso (poca – media – mayor), de igual manera se logra tener un control visual de los elementos en cada área (inspección para futuros mantenimientos y control de limpieza), a su vez la calidad de los procesos internos se fortalece porque se optimizan las labores a realizar.

Con la aplicación de Seiton, el aseo y la limpieza se ven reflejados en el área de trabajo generando agrado visual en los empleados y en las personas que acuden al área, y así se libera espacio, creando un ambiente agradable, incentivándose el compromiso por las labores a realizar y algo muy importante, la seguridad de los empleados se incrementa debido a la ubicación de los elementos de trabajo.

- **Como implementar el SEITON**

- **Realizar controles visuales.** (elemento de color y fácil de ver), informando entre los compañeros de trabajo los siguientes temas:

- Ubicación de los elementos según frecuencia de uso
- Sitio donde se deben ubicar los residuos, y los elementos de aseo
- Salidas de emergencia

- **Realizar la marcación de la ubicación de los elementos.** Una vez se haya realizado el control visual ubicando los elementos de trabajo, se debe marcar o identificar cada elemento, para que cada persona sepa donde se encuentran las cosas y cuantas cosas hay de cada elemento, de la siguiente manera:

- Letreros y tarjetas en los elementos, herramientas, carpetas (físicas y PC), documentos, equipos de trabajo y otros
- Nombre de las áreas de trabajo
- Localización del stock en caso de terminación del elemento
- Lugar de almacenamiento de los elementos que no se utilizan con frecuencia

**1.2.3 SEISOU.** Significa limpiar el sitio, las herramientas, equipos y elementos de trabajo, y de esa manera evitar la suciedad y el desorden en los mismos y en el

ambiente, para identificar oportunamente el inadecuado funcionamiento de dichos elementos.

Realizar acciones de limpieza, es integrarla al diario vivir, no solo en el sitio de trabajo, sino también en la casa, asumiéndola como una actividad autónoma, de inspección cotidiana, buscando continuamente las fuentes de suciedad y contaminación y de esa manera eliminarlas de raíz, para aumentar la vida útil de los equipos y herramientas y así evitar su deterioro.

Asumiendo el Seisou en las áreas de trabajo se reduce el riesgo de accidentes, genera sentido de pertenencia a la institución e incentiva los estilos de vida saludables a los trabajadores (fortaleciendo el bienestar físico y mental).

- **Como implementar el SEISOU**

- **Realizar jornadas de limpieza.** Ubicar los focos de contaminación y suciedad, retirándolos de cajones, escritorios, mesones, sillas, paredes, suelos, ventanas, etc.
- **Planificación del mantenimiento de la limpieza.** Asignar responsabilidades de limpieza a cada área y a cada empleado, registrándolo en una tabla para que sea socializado entre todo el equipo.
- **Elementos de limpieza.** Conocer donde están ubicados los elementos de limpieza (escoba, traperos, lanilla, y demás) en caso que sea necesario su utilización.
- **Identificación de posibles mejoras.** Con la aplicación de esta S, se inspeccionan posibles mejoras para el área de trabajo (espacio, elementos innecesarios, reubicación de elementos, herramientas o equipos).

**1.2.4 SEIKETSU.** Significa estandarizar el aseo y la salud, conservando continuamente la clasificación, el orden y la limpieza en el área de trabajo y en el hogar. La aplicación de esta S es mantener lo alcanzado con la aplicación de las 3 primeras S, es auto controlarse permanentemente, debido a que si no existe interiorización del proceso realizado es posible que el lugar de trabajo vuelva a convertirse en el sitio donde se encuentren elementos innecesarios, presentándose desorden, y desaseo.

Seiketsu, fortalece los estilos de vida y trabajo saludables, crea pautas para conservar hábitos ergonómicos, evita accidentes o riesgos laborales, mantiene el sitio de trabajo impecable generando sentido de pertenencia y agrado por el trabajo a realizar, fortaleciendo los procesos de calidad de la institución.

Para estandarizar Seiketsu, se debe capacitar al empleado sobre el programa y los beneficios de implementarlo, se deben publicar fotografías de un antes y un después de implementadas las 3 primeras S y se deben contar con el apoyo directivo para realizar el trabajo continuo de 5S.

- **Como implementar el SEIKETSU**

- **Delegar responsabilidades.** Cada empleado debe tener muy claras sus responsabilidades para conservar en 3S su área de trabajo, debe saber como hacerlo, cuándo, dónde y cómo. Para esta delegación de responsabilidades se debe publicar en cartelera las responsabilidades de cada persona por área.
- **Integrar las acciones de las 3 primeras S en los trabajos diarios.** Realizar las actividades diarias, enmarcadas en el orden y el aseo, llevando de esta manera a la calidad del servicio.

**1.2.5 SHITSUKE.** Significa disciplina como valor fundamental en actividades laborales, convirtiendo en hábito la puesta en marcha de las acciones establecidas de clasificación, orden y limpieza en el lugar de trabajo. Para ello se debe crear un ambiente de respeto a los procesos y estándares establecidos, y de esa manera se logra garantizar la seguridad en las áreas de trabajo continuamente, la calidad de los servicios y mejores condiciones laborales.

Aplicando Shitsuke, se conserva el sitio de trabajo impecable, se interioriza un control personal y el respeto a las normas propias, de los compañeros y de la institución. Además se crea una cultura de respeto y cuidado hacia los recursos de la institución, fortaleciéndose el sentido de pertenencia hacia la misma, lo cual se reflejará en la percepción que el cliente tendrá del servicio y de sus empleados, enmarcando a la institución en un nivel de calidad superior al de otras instituciones.

- **Como implementar el SHITSUKE**

- **Visión compartida.** Coincidencia entre la visión de la institución y la de sus empleados sobre el programa 5S.

- **Socialización y educación.** Se debe socializar cada una de las fases y de esa manera se va educando al empleado para que cree la cultura de las 5S.
- **Tiempo para aplicar el programa.** La parte directiva debe dar el tiempo apropiado para la socialización e implementación del programa.
- **Compromiso directivo.** La gerencia debe proveer los recursos, el tiempo, el equipo líder, y todas las herramientas necesarias al personal para socializar e implementar las 5S, además debe motivar y promover las actividades del programa, mostrando compromiso con el mismo y evaluando continuamente lo que se está llevando a cabo.
- **Compromiso de los empleados.** El empleado debe asumir con compromiso y motivación las 5S, participando en la realización de las diferentes actividades y aportando ideas para una mejora continua.

Cabe señalar, que el programa 5S, deja claro que la calidad no se puede controlar, al contrario se va construyendo día a día, con un trabajo en equipo y comprometido con los objetivos de la institución.

### 1.3 TEORIA ERGONOMICA

Etimológicamente, la palabra ergonomía surge de Ergo: Trabajo y nomos: Ley, es una ciencia que actúa de manera multidisciplinaria para adaptar el entorno de vida y trabajo, al hombre para su mayor y mejor bienestar y calidad de vida.

La Ergonomía se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la producción, es decir, hacer que el sitio de trabajo se adapte a él y no éste al sitio de trabajo.

Aplicar la ergonomía en las instituciones, genera grandes ventajas para la empresa como para el empleado, porque se reflejan condiciones laborales, y sitios de trabajos sanos y seguros para el trabajador, y para las empresas su productividad va a aumentar de manera considerable porque teniendo un entorno de trabajo adecuado todo va a marchar muy bien.

La ergonomía es una ciencia de amplio alcance porque cubre diferentes aspectos laborales que llevan a contribuir a la comodidad y la salud del trabajador, comprendiendo factores como el ruido, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, el de los asientos, el puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, y los horarios de comidas.

La ergonomía aplica principios de biología, psicología, anatomía y fisiología para suprimir del ámbito laboral las situaciones que pueden provocar en los trabajadores incomodidad, fatiga o mala salud. Se puede utilizar la ergonomía para evitar que un puesto de trabajo esté mal diseñado si se aplica cuando se concibe un puesto de trabajo, herramientas o lugares de trabajo.<sup>5</sup>

La aplicación de la ergonomía tiene como objetivo mejorar la seguridad y el ambiente de trabajo del cliente interno, para evitar accidentes, y aumentar los niveles de producción y comodidad del empleado, así mismo disminuir los problemas laborales en cuanto a recursos humanos, económicos y materiales.

#### **1.4 ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLE**

Partiendo del concepto dado por la Enfermera Gerontóloga, Luz Helena Maya, de FUNLIBRE, los estilos de vida saludables son los procesos sociales, las tradiciones, los hábitos, conductas y comportamientos de los individuos y grupos de población que conllevan a la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar el bienestar y la vida.

Los estilos de vida son determinados de la presencia de factores de riesgo y/o de factores protectores para el bienestar, por lo cual deben ser vistos como un proceso dinámico que no solo se compone de acciones o comportamientos individuales, sino también de acciones de naturaleza social.

En esta forma podemos elaborar un listado de estilos de vida saludables o comportamientos saludables o factores protectores de la calidad de vida, que al asumirlos responsablemente ayudan a prevenir desajustes biopsicosociales - espirituales y mantienen el bienestar para generar calidad de vida, satisfacción de necesidades y desarrollo humano.

---

<sup>5</sup> Organización Internacional del Trabajo. La Salud y la Seguridad en el Trabajo. [on line] [http://www.training.itcilo.it/actrav\\_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm-30k](http://www.training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm-30k).

Algunos de estos factores protectores o estilos de vida saludables podrían ser:

- Tener sentido de vida, objetivos de vida y plan de acción
- Mantener la autoestima, el sentido de pertenencia y la identidad
- Mantener la autodecisión, la autogestión y el deseo de aprender
- Brindar afecto y mantener la integración social y familiar
- Promover la convivencia, solidaridad, tolerancia y negociación
- Capacidad de autocuidado
- Seguridad social en salud y control de factores de riesgo como obesidad, vida sedentaria, tabaquismo, alcoholismo, abuso de medicamentos, estrés, y algunas patologías como hipertensión y diabetes
- Ocupación de tiempo libre y disfrute del ocio
- Comunicación y participación a nivel familiar y social
- Accesibilidad a programas de bienestar, salud, educación, culturales, recreativos, entre otros
- Seguridad económica

Es de recordar que los estilos de vida saludable retoman conceptos de promoción y prevención de la salud, es una tendencia mundial generada en el año 2004 por la OMS, en la Carta de Ottawa se consideran como componentes importantes de intervención para promover la salud: "La salud se crea y se vive en el marco de la vida cotidiana, en los centros de enseñanza, de trabajo y de recreo. La salud es el resultado de los cuidados que uno se dispensa a sí mismo y a los demás, de la capacidad de tomar decisiones y controlar la vida propia y de asegurar que la sociedad en que uno vive ofrezca a todos sus miembros la posibilidad de gozar de un buen estado de salud."<sup>6</sup>

Dentro de las consecuencias que se generan al no mantener un adecuado estilo de vida y trabajo saludable se encuentran<sup>7</sup>:

---

<sup>6</sup> Protocolo de estilos de vida saludables y educación física en la escuela [on line] <http://www.col.ops-oms.org/Municipios/Calii/08EstilosDeVidaSsaludables.htm>.

Consultado Octubre de 2008

<sup>7</sup> ZALDIVAR PÉREZ, Dionisio F. Salud para la Vida. Consultado Septiembre de 2008 [on line] Psicología. [on line]

<http://saludparalavida.sld.cu//modules.php?name=News&file=article&sid=262>.

Consultado Octubre de 2008

**Estrés.** Es considerada la enfermedad del siglo, pues ninguna persona escapa de sus efectos. Como tal no es una enfermedad, sino un factor de riesgo para padecer diferentes enfermedades siendo algunas personas más vulnerables que otras.

Al hablar sobre la vulnerabilidad ante el estrés, se refiere al grado de susceptibilidad de los sujetos a sufrir las consecuencias negativas de éste. Al predominar los factores vinculados con el perfil de riesgo, aumenta la susceptibilidad y por ello se es más vulnerable a los efectos dañinos del estrés.

**La autoestima.** Es el juicio personal de valía que es expresado en las actitudes que el individuo adopta hacia sí mismo. Distintos autores coinciden en cuanto a la relación existente entre el nivel de autoestima y la tolerancia al estrés; esta relación se vincula con la incidencia que tiene la autoestima sobre algunas de las variables que reflejan el tipo de transacción que los sujetos mantienen con su ambiente y la respuesta de ellos a determinadas exigencias, así como con la posibilidad o las expectativas de control de los contextos o situaciones de estrés.

El nivel de autoestima del sujeto matiza el tipo de respuesta y de afrontamiento que presenta en situaciones de estrés.

**El control.** Es una de las variables más importantes en cuanto al manejo de las situaciones de estrés. Tener o percibir algún control sobre las situaciones o eventos estresores aumenta el grado de tolerancia al estrés y reduce la severidad de sus efectos negativos.

Los sujetos que se perciben como portadores de una baja capacidad de control del medio suelen ser más vulnerables en su afrontamiento a los eventos estresores.

**Apoyo laboral.** De manera particular se ha investigado y demostrado el papel protector del apoyo laboral ante situaciones de estrés. El apoyo laboral consiste en la información y recursos que ofrecen otras personas del entorno que minimizan la percepción de amenaza, maximizan la percepción actual de control y facilitan la acción directa y anticipatoria de los modos de comportamiento.

En resumen, el apoyo laboral actúa como un importante modulador del estrés, su presencia y su percepción aumenta la sensación de control y dominio ante situaciones estresoras, ofrece una guía y orientación para la acción, contribuye a identificar recursos personales y sociales y ofrece retroalimentación sobre conductas que mejoran la competencia laboral.

La prestación de servicios de salud es un reto tanto personal como profesional, para cada uno de los individuos involucrados en estos, situación que exige un adecuado manejo de cada evento en particular, para que no se entorpezca el desarrollo de las funciones asignadas a cada cargo.

Dentro de los objetivos trazados en este documento para el diseño del plan de mejoramiento continuo del Hospital de Floridablanca, se hace necesario, tener especial interés en este tema, ya que es pieza fundamental en la obtención de una adecuada prestación del servicio en consulta externa.

### **1.5 MÉTODO DE DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE LOS RIESGOS – DÉPARIS-**

Elaborado para ser utilizado por los trabajadores y sus superiores inmediatos; para identificar los problemas lo más objetivamente posible sobre su situación de trabajo cotidiano, siendo ellos los únicos en conocerlo muy bien y son también idealmente el centro de acción de la prevención, no para dar información o responder cuestionarios, sino para discutir los detalles prácticos, lo que permite realizar el trabajo en condiciones óptimas para ellos y para la empresa<sup>8</sup>.

El cuestionario aplicado, Método de Diagnóstico Participativo de los Riesgos (Déparis), hace parte de la estrategia SOBANE (Screening, Observation, Analysis, Expertise), un método de diagnóstico precoz participativo de los riesgos profesionales, desarrollado por el Profesor J. Malchaire, de la Universidad Católica de Louvaina, Bélgica.

Este método presenta ventajas frente a otro tipo de estudios porque:

- Aborda rápidamente la mayoría de los aspectos de la situación de trabajo
- No requiere ningún conocimiento especializado en seguridad, ergonomía, fisiología o cognitiva y está basado solamente en el conocimiento íntimo de la situación de trabajo de los empleados
- Es utilizado directamente por los trabajadores y sus jefes inmediatos, con – si es posible, pero no indispensable – la asistencia de una persona capacitada en seguridad, ergonomía, etc. Se deduce que el método debe ser simple, fácil de

---

<sup>8</sup> MALCHAIRE, J. Unidad de Higiene y Fisiología del Trabajo. Diagnóstico Participativo de Riesgos Profesionales. Método DÉPARIS. Bruselas. Consulado Octubre de 2008 [on line] [http://www.deparisnet.be/sobane/sp/txt\\_malchaire\\_presentacion\\_libro\\_espanol\\_de\\_paris.pdf](http://www.deparisnet.be/sobane/sp/txt_malchaire_presentacion_libro_espanol_de_paris.pdf)

comprender, utilizar el vocabulario corriente, tomar poco tiempo y no requerir ninguna medición

- Está dirigido hacia la puesta en cuestión de la situación de trabajo y de la búsqueda de mejoras
- Está orientado, no hacia la desaparición de los “problemas” de salud y seguridad, sino más hacia la búsqueda de una situación de trabajo "liviana, agradable y técnicamente eficiente"
- Permite llegar a un plan de acción a corto, mediano y largo plazo y a un plan de intervención posterior eficaz para los asesores en prevención más especializados

Esta estrategia está dirigida a todos aquellos interesados en la prevención de riesgos profesionales en las empresas.<sup>9</sup>

El método Déparis está compuesto de unos aspectos del sitio de trabajo, los cuales fueron adaptados para ser aplicados en el Hospital de Floridablanca, teniendo en cuenta el entorno del mismo. Los aspectos a utilizar en la encuesta como elementos para obtener los resultados y proponer las estrategias de mejoramiento continuo son:

1. Las áreas de trabajo
2. La organización técnica entre puestos
3. La adecuación del trabajo
4. Los riesgos de accidente
5. Las herramientas y material de trabajo
6. El trabajo repetitivo
7. Las manipulaciones
8. La carga mental
9. La iluminación
10. El ruido
11. Los ambientes térmicos
12. Los riesgos químicos y biológicos
13. Las vibraciones
14. Las relaciones de trabajo entre trabajadores
15. El ambiente social local y general
16. El contenido del trabajo
17. El ambiente psicosocial

Cada ítem consta de un cuadro donde se describe la situación deseada y unos aspectos a vigilar, el cual es dado a conocer por el coordinador del programa al personal de cada área.

---

<sup>9</sup> Ibid

Una vez el personal se familiariza con el cuestionario, de manera directa expresa el concepto u opinión respecto a cada uno de los aspectos tratados, entre los cuales se encuentran: espacio, compañeros, relaciones laborales y personales con los compañeros de trabajo y superiores, entre los principales.

En la casilla titulada *“aspectos para estudiar con mas detalle”*, cada uno de los encuestados debe anotar las estrategias para mejorar la situación actual, también se muestra una casilla donde se debe dar una calificación de la situación actual donde 5 es excelente (carita feliz), 3, regular (carita regular) y 2 es malo (carita triste), esto último permite de forma didáctica identificar como se siente el empleado en su respectivo puesto de trabajo.

Esta herramienta permite evaluar de manera objetiva y sencilla el funcionamiento del área de trabajo analizada, involucrando de manera directa al trabajador en la solución de las falencias encontradas.

## **2. ESTRUCTURA DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA**

### **2.1 RESEÑA HISTORICA**

El Hospital San Juan de Dios del Municipio de Floridablanca, se encuentra localizado sobre la vía principal que de Floridablanca conduce a Bucaramanga por la carretera antigua, en la Cra. 8 No. 3-30.

Desde 1817 había funcionado una casa de salud exclusiva para ancianos que se mantenía con caridad de los habitantes del Municipio. En 1963 el Dr. Alejandro Villalobos visitaba esta casa cada 6 días para prestar los servicios de consulta externa. Con el paso del tiempo, la comunidad exigía una mejor atención y lugares más cómodos para la prestación del servicio de salud, por lo tanto fueron haciendo donaciones de terrenos aledaños, gracias a ello se amplió la construcción y se realizó la reforma de la parte antigua del Hospital (Cra 7 3-10), esto sucedió en el año de 1964. Al darse la ampliación de la construcción, esta institución pasó a ser Centro de Salud; contaba con 9 camas, servicio de un médico rural para atender urgencias y partos.

En 1985, la Beneficencia de Santander, hace una donación de 65 millones de pesos, presupuesto en el cual se construye la parte de la planta física actual del Hospital utilizando también el terreno donado por el Dr. Eduardo Rueda Clausen. Gracias a estos se cuenta ya con otros servicios como son: Hospitalización, lavandería, consulta externa y cocina.

Hasta el momento el Hospital con carácter local, de estado 1 y 2, sin personería jurídica y de carácter privado. Se declaró entonces su naturaleza jurídica indefinida hasta el año de 1993, que ya pasa a ser de naturaleza oficial, a recibir el situado fiscal y a contar con el apoyo del Servicio de Salud<sup>10</sup>.

### **2.2 MISIÓN**

---

<sup>10</sup> ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA. [on line] <http://www.hospiflorida.gov.co/> Consultado Agosto 2008

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, es una Institución Pública de orden Departamental que brinda atención de Primer y Segundo Nivel de complejidad según su infraestructura física, en forma continua y oportuna a las personas que lo soliciten, participando activamente en el Desarrollo social y en el mejoramiento de los niveles de salud, para el Municipio de Floridablanca y su área de influencia.

Somos una Empresa Sólida con gran porvenir que trabaja prudentemente en la búsqueda interminable de nuevos retos de desarrollo y perfeccionamiento institucional y de nuestro talento humano, para lo cual se dispone de los mejores recursos tecnológicos y científicos que permitan hacer la Prevención, Diagnóstico, y Tratamiento de la enfermedad, obteniendo el mejoramiento de las condiciones de salud de la población. Trabajamos con seriedad y nos gusta lo que hacemos, suministrando a la comunidad servicios de alta calidad.

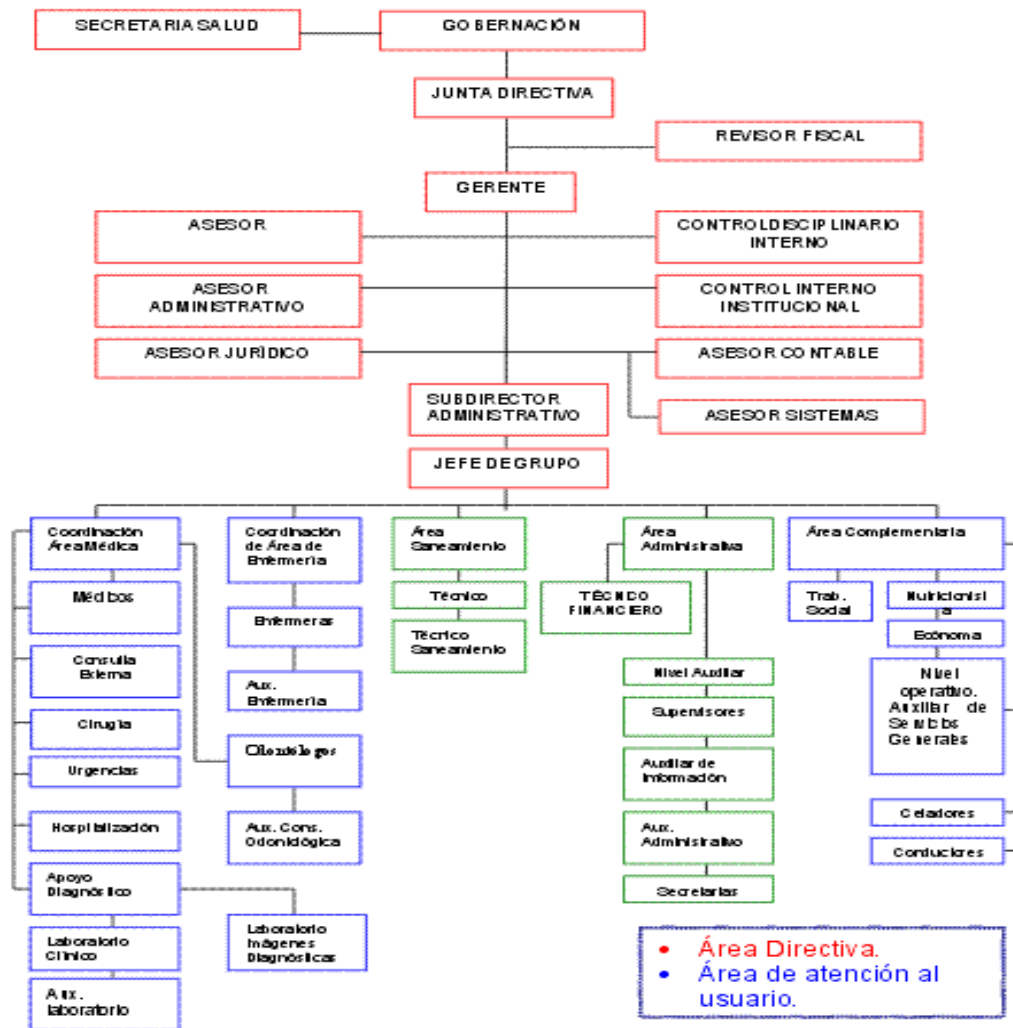
### **2.3 VISION**

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca busca el mejoramiento y bienestar a través del constante liderazgo en tecnología y servicios, asociados para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Buscamos ser una entidad reconocida a nivel Departamental y Nacional por la integralidad en servicios humanizados de Prevención, Curación y Rehabilitación. Será la expresión de un sano equilibrio entre el balance social y económico los que darán la solidez estructural necesaria para adaptarse a los cambios del medio, permitiendo un continuo desarrollo e innovación, apoyado siempre en gente idónea con profundo sentido humano y ético.

## 2.4 ORGANIGRAMA

Figura 2. Organigrama



## 2.5 SERVICIOS

**2.5.1 Consulta Externa.** Servicio de atención al cliente, donde se ofrece orientación, diagnóstico, tratamiento médico, nutricional, social, de terapia física y respiratoria; programas de prevención dirigidos a toda la comunidad materno infantil y a la población, vulnerable a patologías como Hipertensión Arterial, Cáncer de Cérvix y enfermedades de Transmisión Sexual.

Objetivo: atender de manera integral e interdisciplinaria al usuario, y su familia, en forma personalizada, humanizada y oportuna.

Se ofrecen los siguientes programas:

- Crecimiento y desarrollo
- Salud oral
- Vacunación
- Orientación y asesorías individuales y grupales sobre prevención ETS / SIDA, alcoholismo, farmacodependencia
- Orientación y asesoría individual sobre todo lo referente a la sexualidad
- Programa de capacitación y conferencias sobre sexualidad, prevención ETS/SIDA
- Programa de Planificación Familiar, anticoncepción quirúrgica voluntaria (A.Q.V.)
- Control prenatal
- Cursos sicoprofilácticos.
- Programa de Riesgo Cardiovascular.
- Promoción y fomento de dietas y estilos de vida, hábitos alimentarios
- Salud mental
- Programa Hansen
- Programa de IRA y EDA.

**2.5.2 Urgencias.** Conjunto de procedimientos inmediatos y oportunos aplicables a situaciones de emergencia para pacientes en estado de salud crítica.

Objetivo: atender en forma inmediata e integral al usuario, a través de un equipo interdisciplinario, evitando complicaciones en su estado.

**2.5.3. Cirugía.** Es un servicio dentro de la Institución que ofrece atención integral y oportuna al paciente que requiere una intervención quirúrgica ya sea para diagnóstico o tratamiento. Además se llevan a cabo procesos de preparación y esterilización de elementos materiales y equipos tanto para el servicio mismo de cirugía, como también para los demás Servicios del Hospital.

Objetivo

- Brindar una atención integral y eficaz al paciente que solicita servicios médicos-quirúrgicos
- Suministrar la prestación de un servicio óptimo a través de la aplicación de normas y técnicas de esterilización
- Servir como campo de práctica a los estudiantes que rotan por la Institución a través de convenios con: la Universidad Industrial de Santander UIS, la Corporación Universitaria de Santander, UDES y la Escuela de Auxiliares de

enfermería

**2.5.4 Hospitalización.** Modalidad de servicio que permite al cliente la hospitalización en los Servicios de:

- Ginecobstetricia
- Medicina Interna
- Pediatría
- Quirúrgicas

Caracterizados por una esmerada atención durante su tratamiento y recuperación en instalaciones bien dotadas y adecuadas a sus necesidades.

Objetivo. Atender en forma integral, personalizada e interdisciplinaria a los pacientes que soliciten el servicio.

**2.5.5 Imagenología.** Es un servicio dentro de la Institución el cual ofrece ayudas diagnósticas de radiología convencional a los pacientes ya sea de urgencias, de los servicios de hospitalización y consulta externa que requieran un servicio eficiente y oportuno.

Objetivo

- Brindar una atención eficiente al paciente que solicite este servicio
- Ofrecer un servicio óptimo a los pacientes en los diferentes procedimientos radiológicos o de imagenología
- Garantizar la atención oportuna a los pacientes que se encuentren en los diferentes servicios de la institución
- Trabajar en equipo con los diferentes profesionales de la salud, en pro de aquellos pacientes que requieran los servicios del Departamento de Rayos X. y de Imagenología

**2.5.6 Laboratorio Clínico.** Modalidad de servicio considerado como complementario que permite en forma inmediata, oportuna y segura conocer claramente mediante los reactivos las zonas comprometidas en el análisis y diagnósticos del paciente afectado.

## Objetivo

- Fortalecer los diferentes programas de la Institución
- Ayudar a la elaboración de un diagnóstico oportuno de la patología estudiada

**2.5.7 Odontología.** La odontología es la ciencia que previene, diagnostica y trata todas las patologías presentes en cavidad oral, valiéndose de ciencias anexas como son la odontología preventiva, operativa, endodoncia y cirugía logrando así el mantenimiento de la integridad fisiológica de los dientes en relación armoniosa con los tejidos duros y blandos adyacentes.

## Objetivo

- Trazar programas de salud y prevención oral que sean eficientes y sencillos para el paciente en general
- Dar un tratamiento prioritario al servicio de urgencias
- Integración de los recursos existentes en la Institución para una atención integral de la población

**2.5.8 Saneamiento Ambiental.** Se denomina como el conjunto de conocimiento y técnicas que permiten modificar o mantener determinadas condiciones en el medio ambiente para impedir la propagación de las enfermedades transmisibles y de sus agentes.

## Objetivo

- Fortalecer y apoyar los diferentes programas de la Institución
- Participar en el diagnóstico y control del estado de salud de la comunidad y de las condiciones ambientales de la zona de influencia
- Coordinar a nivel intra y extra-sectorial programas, actividades y recursos, tendientes a mejorar las condiciones sanitarias de la población del área de influencia
- Participar en la evaluación del impacto de la prestación de los servicios de control de alimentos y de la contaminación ambiental en el área urbana y rural
- Impulsar, conformar y participar en actividades de educación en salud

## 2.5.9 Programas especiales

- **A.Q.V. (Anticoncepción Quirúrgica Voluntaria).** Subprograma de planificación familiar que consiste en ofrecer al usuario hombre y mujer la esterilización quirúrgica.

Objetivo: ofrecer una alternativa de planificación familiar definitiva.

- **Lactancia Materna.** Es un programa que a través de la implementación de la iniciativa de Instituciones o Empresas Amigas de la Madre y el Niño, permite al personal de Salud que labora con el binomio Madre-Hijo, mejorar la calidad de atención en sala de parto y puerperio, brindar información y apoyo a las madres a nivel Institucional y de la comunidad, para que logren una práctica adecuada de la lactancia y en esa medida contribuir a mejorar sus condiciones de salud integral, la de sus hijos y su familia.

Objetivo

- Brindar capacitación y asesoría al personal de salud para mejorar la calidad de atención a las madres y los niños a través de la promoción, protección y apoyo de la Lactancia Materna
  - Implementar la iniciativa de Institución Amiga de las Madres y los Niños, facilitando su certificación por parte de la Unicef y el Ministerio de Salud
  - Eliminar lactarios y reducir personal
  - Disminuir el gasto presupuestal en leches industrializadas, biberones y medicamentos
  - Disminuir el trabajo del personal de salud
  - Disminuir la morbilidad infantil por diarreas, infección y desnutrición
- 
- Servicio de Atención Extramural. Servicio de Atención Extramural, conformado por un grupo interdisciplinario de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, que utiliza criterios de calidad y profesionalismo, para realizar acciones de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad en el Municipio

Objetivo

- Realizar acciones de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad garantizando la mejores condiciones físicas y Psíquicas de toda la comunidad a través de actividades educativas, atención en Salud y Seguimiento continuo
- 
- **Capacitación en salud oral.** Es un programa que da a conocer las enfermedades que comúnmente se presentan en la boca y el aparato masticatorio y la forma de prevenirlas a través de una serie de medidas de Higiene oral que permitan a la persona y su entorno una boca sana como parte de su bienestar físico y psicológico.

Objetivo. Educar a la comunidad para que se concientice de la importancia de practicar buenos hábitos de Higiene Oral.

**2.5.10 Farmacia.** Espacio dotado del mejor surtido de fármacos.

Objetivo. Presta un servicio integral de orientación, atención y despacho

**2.5.11 SIAU.** Servicio de Información y Atención al Usuario que utiliza criterios de la calidad para atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones.

Objetivo

- Brindar Servicios oportunos y de calidad al usuario de E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Floridablanca a través de un proceso adecuado de información y atención al cliente externo.
- Promover el desarrollo organizacional mediante un proceso de retroalimentación y educación constante que genere acciones y compromiso del funcionario en la prestación del Servicio al cliente.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Portafolio de Servicios Hospital San Juan de Dios de Floridablanca. 2008

### 3. DISEÑO METODOLOGICO

El estudio a realizar en el área de Consulta Externa del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, con la participación del personal que allí labora, determinará las estrategias de mejoramiento del área de trabajo desde las diferentes teorías (5S, estilos de vida y trabajo saludable y ergonomía), el cual corresponde a un estudio de tipo descriptivo.

Los estudios descriptivos pueden ser denominados como estudios transversales, de corte, de prevalencia, y otros, sin importar la nominación dada, estos tipos de estudio se basan en la observación, donde no se puede manipular el objeto de estudio, esto quiere decir que se observa en su condición natural, en la realidad.

Los estudios descriptivos, presentan unas fases para poder ser llevados a cabo:

- Identificar la población de estudio, definir la muestra si es necesario
- Definir los objetivos de estudio
- Definir el fenómeno de estudio
- Definir las variables del estudio
- Seleccionar las fuentes de información que se va a utilizar para recoger información sobre las variables<sup>12</sup>

Las evidencias recogidas en este tipo de estudios se emplean para identificar el problema en particular y así caracterizar una situación dada y buscar las mejores estrategias en beneficio de la población afectada.

Con este estudio se interrelacionarán los resultados obtenidos con los procesos de calidad que se están desarrollando al interior de la institución con el propósito de aumentar la productividad, disminuir los costos y gastos innecesarios; lo anterior teniendo en cuenta que aunque no se obtuvo de manera directa información cuantitativa al respecto, si se evidenció a través de la observación de la autora de la presente propuesta.

Con base en lo anterior, es posible en una empresa optimizar los tres indicadores antes mencionados (productividad, costo y gasto) si se cuenta entre otros

---

<sup>12</sup> GARCIA, SALINERO. Julia. Estudios Descriptivos. Nure Investigación. 2007.

aspectos, con unas instalaciones bien distribuidas en las cuales sea posible ofrecer un servicio asistencial eficaz, efectivo y eficiente de manera que la calidad percibida, tanto individual como colectivamente sea una estrategia de respuesta acorde a la necesidad presentada.

Esta propuesta está orientada al diseño de un plan de mejoramiento continuo, para el Área de Consulta Externa del Hospital de Floridablanca, para que quienes tienen la responsabilidad y la capacidad de actuar lo estudien y lo implementen para obtener los resultados mencionados en el párrafo anterior.

Además de las teorías mencionadas, se utilizará como fuente primaria la información que suministre la aplicación del cuestionario Déparis, instrumento que permite una aplicación en el tiempo, para que tanto la administración actual como las venideras tengan una herramienta que les permita evaluar de manera directa la conformidad del personal que allí labora. La encuesta será aplicada a 6 grupos (archivo, consulta externa, SIAU<sup>13</sup>, trabajo social, caja y estadística) conformados por 2 personas cada uno, teniendo en cuenta que el espacio y el tiempo para aplicar la encuesta de manera individual es reducido por el volumen de trabajo y el horario que allí tienen.

La aplicación del cuestionario Déparis, evidenciará unos hallazgos que serán mencionados en el capítulo de análisis de resultados y de igual manera generará una serie de posibles soluciones que serán el aporte real a las necesidades que se identificarán a través de este.

---

<sup>13</sup> Sistema de Información y Atención al Usuario

## **4. ANALISIS DE RESULTADOS**

El Método de Diagnóstico Participativo de los Riesgos (Déparis), fue el instrumento utilizado para establecer los aspectos relevantes sobre los cuales enfatizar en el modelo de mejoramiento continuo a aplicar en el servicio de Consulta Externa del Hospital; se conocieron por ejemplo las opiniones y expectativas de los trabajadores respecto a su sitio de trabajo y el entorno laboral, viendo de manera objetiva las falencias que se están presentando a nivel interno y que repercuten en la atención de los usuarios. Ver Anexo A.

La aplicación del instrumento Déparis orientó el análisis del servicio, y a su vez generó las pautas para idear las estrategias de mejoramiento de cada área de trabajo y facilitó la interrelación entre los procesos de calidad de la institución y el programa 5S, los estilos de vida y trabajo saludable y la teoría ergonómica los cuales son la base fundamental de la actual propuesta.

Es importante tener en cuenta que el servicio de Consulta externa se encuentra conformado por 6 áreas:

- SIAU
- Trabajo Social
- Caja
- Estadística
- Archivo
- Enfermería y médicos de Consulta Externa

El Servicio de Consulta Externa cuenta con 12 personas laborando en sus diferentes áreas, en un horario de 7 a.m. – 12 m. y 1 p.m. – 5 p.m., es un área con una alta afluencia de usuarios quienes acceden a los servicios o esperan allí por otros servicios de la institución. Lo anterior crea un caos al interior del mismo lo que se refleja claramente en el desorden y continuo movimiento del personal; éste fue un aspecto que dificultó la aplicación de la encuesta de manera individual, por lo que se tuvo que realizar por grupos de trabajo.

### **4.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA**

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta Déparis presentan en los diecisiete ítems que tiene el formato diseñado para las seis áreas evaluadas en Consulta Externa del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca: caja, SIAU, trabajo social, archivo, estadística y consulta externa.

La información extraída de la encuesta se mostrará en dos gráficos por ítem que compilarán las seis áreas evaluadas, el primero hará referencia a los “*aspectos para estudiar con mas detalle*” y el segundo a “*¿qué hacer en concreto para mejorar la situación*”.

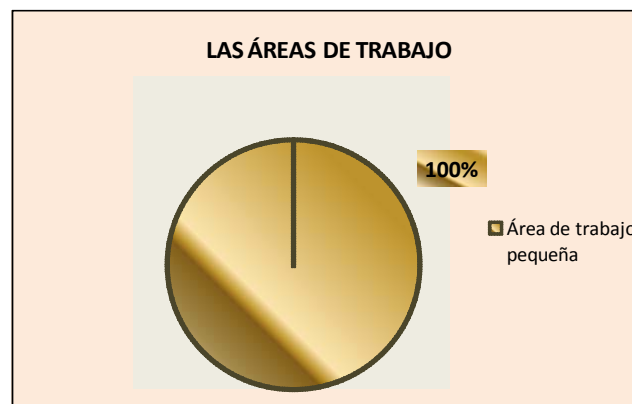
El cuestionario Déparis ha sido aplicado en estudios de diferentes sectores, incluso en áreas tan delicadas como los riesgos químicos<sup>14</sup>, lo que demuestra la alta aceptabilidad de su uso como herramienta efectiva para identificar las falencias en lugares de trabajo, en donde se hace partícipe al trabajador.

#### 4.1.1 Las áreas de trabajo

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 100% de las personas que respondieron la encuesta coincidieron que el espacio en donde se encuentra ubicada su área de trabajo es pequeña.

**Gráfica 1. Aspecto a estudiar en Áreas de Trabajo**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

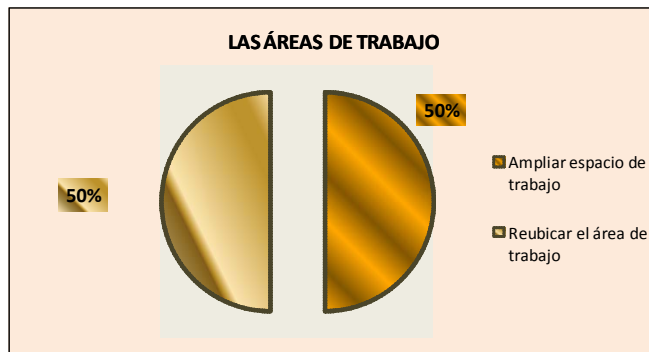
El 50% de las personas encuestadas refieren que se debe ampliar el espacio de trabajo

El 50% de las personas encuestadas refieren que se debe reubicar el área de trabajo

---

<sup>14</sup> MALCHAIRE, Jacques. Universidad Católica de Lovaina. Análisis y Comparación de Metodologías utilizadas para el control de riesgos químicos. Enero de 2006 [on line] <http://www.fiso-web.org/DocInv/ProyectoMetodosparaControlRiesgoQuimico-2006-.pdf>. Consultado Diciembre de 2008

**Gráfica 2. Propuesta para mejorar áreas de trabajo**

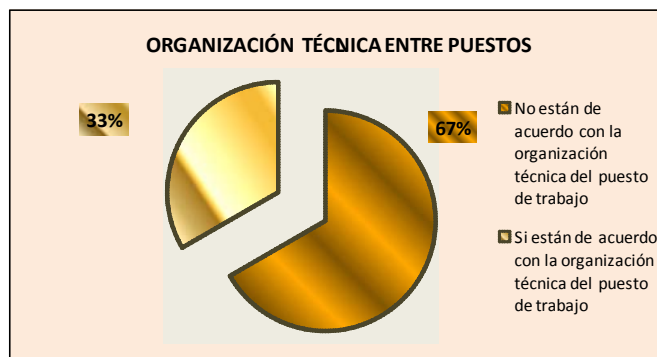


#### 4.1.2 La organización técnica entre puestos

- Aspectos para estudiar con más detalle

El 67% de los encuestados dicen que sus puestos de trabajo no se encuentran dotados de los elementos necesarios para cumplir con sus labores, y a su vez refieren que se debe actualizar las bases de datos, los sistemas de información y adecuar las oficinas de las herramientas necesarias para cumplir con sus objetivos.

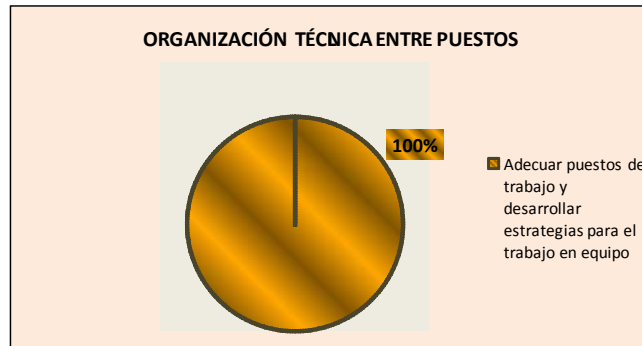
**Gráfica 3. Aspecto a estudiar organización técnica entre puestos**



- ¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?

El total de encuestados que no están de acuerdo con la organización técnica del puesto de trabajo refieren que se deben adecuar los puestos de trabajo y desarrollar estrategias para el trabajo en equipo.

**Gráfica 4. Propuesta para mejorar organización técnica entre puestos**



### 4.1.3 La adecuación del trabajo

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 100% de los encuestados consideran que las sillas, escritorios, escaleras de apoyo y demás no son cómodas para realizar el trabajo y que sus posturas incómodas.

**Gráfica 5. Aspecto a estudiar en adecuación del trabajo**

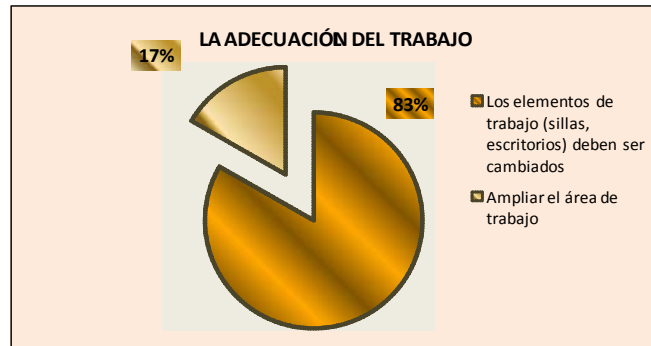


- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

El 17% de los encuestados consideran que para que el sitio de trabajo sea adecuado se debe ampliar el área de trabajo

El 83% de los encuestados consideran que las sillas, escritorios y demás deben ser cambiados porque además no se encuentran en buen estado

**Gráfica 6. Propuesta para mejorar en adecuación del trabajo**



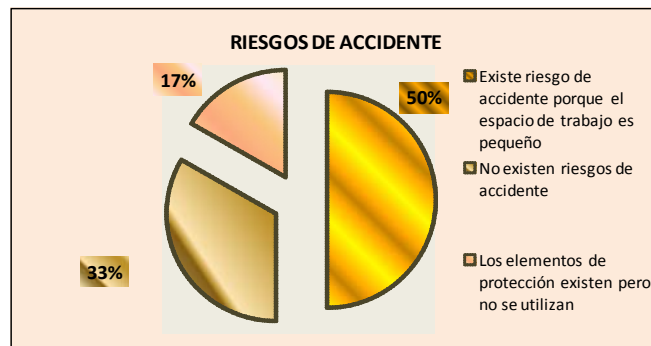
#### 4.1.4 Los riesgos de accidente

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 17% de los encuestados refieren que los elementos de protección existen, pero no se utilizan porque no existe la cultura entre los empleados

El 50% de los encuestados refieren que existe riesgo de accidente debido a que el espacio de trabajo es pequeño

**Gráfica 7. Aspecto a estudiar en riesgos de accidente**



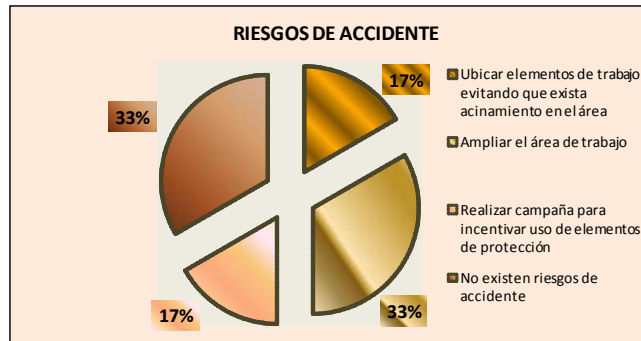
- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

El 33% de las personas encuestadas proponen ampliar el área de trabajo para evitar los riesgos a accidentes

El 17% de los encuestados proponen realizar una campaña para incentivar el uso de los elementos de protección

El 17% de los encuestados refieren ubicar los elementos de trabajo, evitando que exista hacinamiento en el área

**Gráfica 8. Propuesta para mejorar en riesgos de accidente**



#### 4.1.5 Las herramientas y material de trabajo

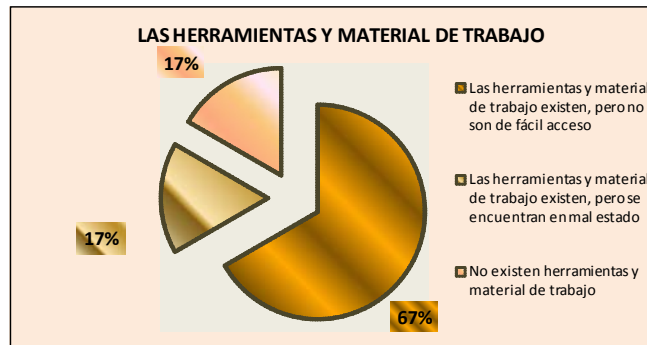
- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 67% de los encuestados refieren que las herramientas y material de trabajo existen, pero que no son de fácil acceso, generando demora en el trabajo diario.

El 17% de los encuestados señalan que las herramientas y material de trabajo, existen, pero se encuentran en mal estado.

El 17% de los encuestados señalan que no existen herramientas y material de trabajo.

**Gráfica 9. Aspecto a estudiar en herramientas y material de trabajo**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

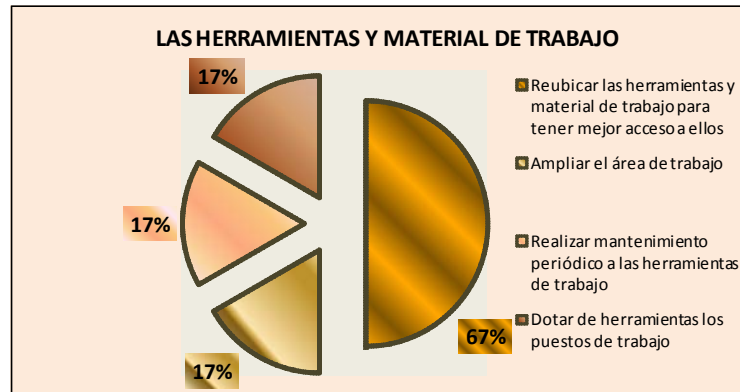
El 50% de las personas encuestadas proponen reubicar las herramientas y material de trabajo para tener mejor acceso a ellos

El 17% de los encuestados proponen ampliar el área de trabajo para tener mejor acceso a las herramientas y material de trabajo

El 17% de los encuestados sugieren realizar mantenimiento periódico a las herramientas de trabajo

El 17% de los encuestados consideran que se deben dotar de herramientas y material de trabajo

**Gráfica 10. Propuesta para mejorar en herramientas y material de trabajo**

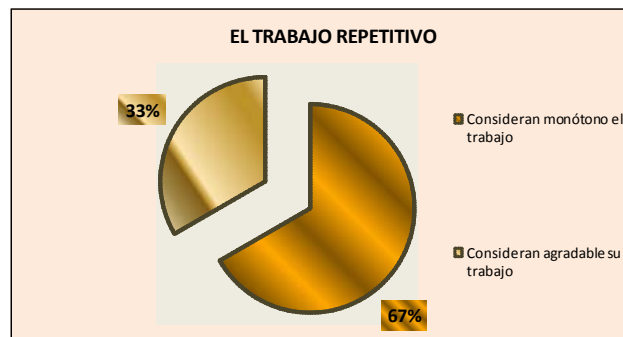


#### 4.1.6 El trabajo repetitivo

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 67% de las personas encuestadas señalan que el trabajo realizado es repetitivo lo que lo genera monotonía.

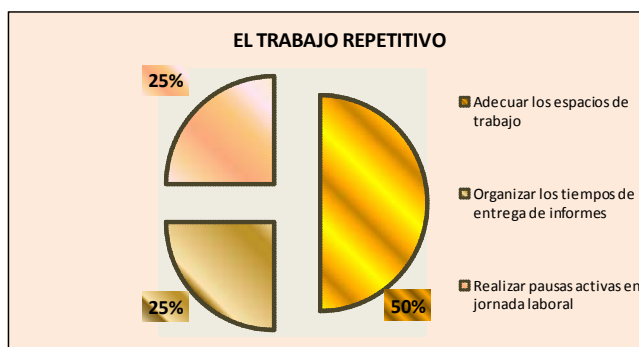
**Gráfica 11. Aspecto a estudiar en trabajo repetitivo**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 67% que consideran el trabajo monótono, el 25% de los encuestados plantean organizar los tiempos de entrega de informes para evitar que el trabajo sea repetitivo, el 50% de los encuestados proponen adecuar los espacios de trabajo y el 25% de las personas encuestadas refieren que se deben realizar pausas activas en las jornadas de trabajo para descansar

**Gráfica 12. Propuesta para mejorar en trabajo repetitivo**

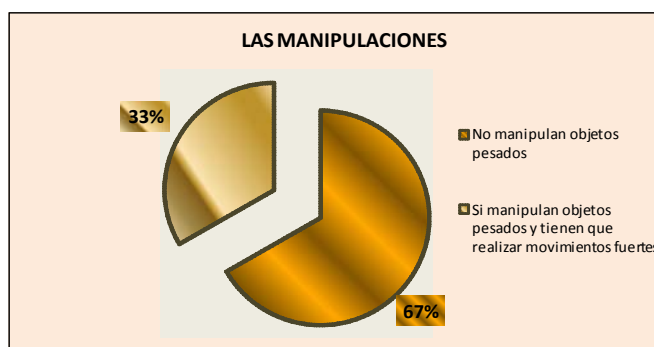


#### 4.1.7 Las manipulaciones

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 67% de las personas encuestadas opinan que no manipulan objetos pesados  
El 33% de los encuestados refieren que si manipulan objetos pesados y tienen que realizar movimientos fuertes

**Gráfica 13. Aspecto a estudiar en manipulaciones**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 33% de los encuestados que manipulan objetos pesados el 100% sugieren ampliar y adecuar el sitio de trabajo para evitar realizar manipulaciones de elementos pesados y de manera incomoda.

**Gráfica 14. Propuesta para mejorar en manipulaciones**



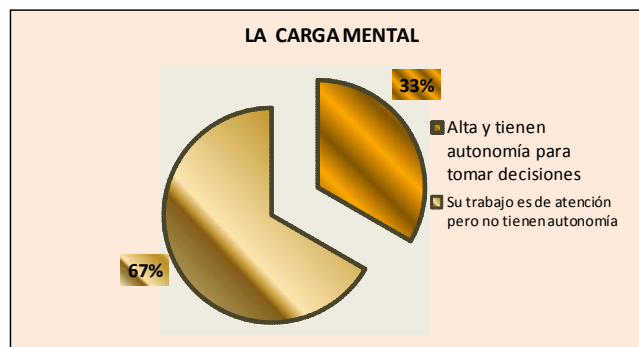
#### 4.1.8 La carga mental

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 33% de las personas encuestadas refieren que la carga mental es alta, porque su trabajo es de atención y tienen autonomía para tomar decisiones.

El 67% de los encuestados expresan que su trabajo es de gran atención, pero no tienen autonomía para tomar decisiones lo que genera en varias ocasiones atraso en sus labores.

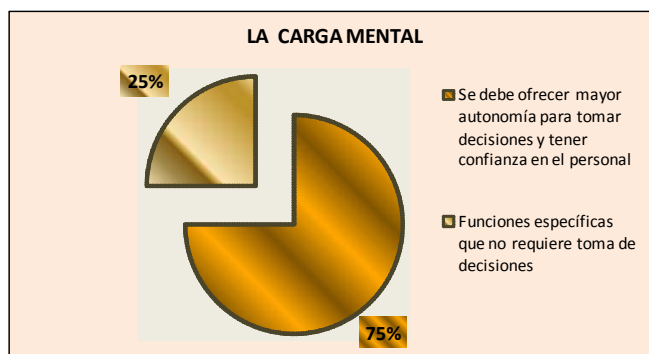
**Gráfica 15. Aspecto a estudiar en carga mental**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 67% de los encuestados que no tienen autonomía para tomar decisiones en su puesto de trabajo, el 75% de las personas encuestadas sugieren que la parte administrativa debe brindar mayor autonomía para la toma de decisiones y tener confianza en las personas que tienen a su cargo, de esa manera se agilizaría el trabajo a realizar y el 25% de los encuestados refieren que su trabajo es específico por lo tanto no les afecta que no puedan tomar decisiones

**Gráfica 16. Propuesta para mejorar en carga mental**



#### 4.1.9 La iluminación

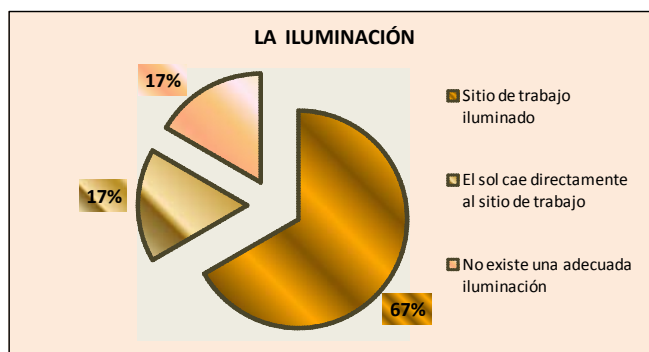
- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 67% de las personas encuestadas refieren que en su sitio de trabajo hay una excelente iluminación

El 17% de los encuestados expresan que en su sitio de trabajo da directamente el sol, lo que genera incomodidad para trabajar porque no existe una cortina o persiana que evite el contacto directo

El 17% de los encuestados refieren que en su sitio de trabajo la iluminación es poca lo que ha ido afectando sus ojos

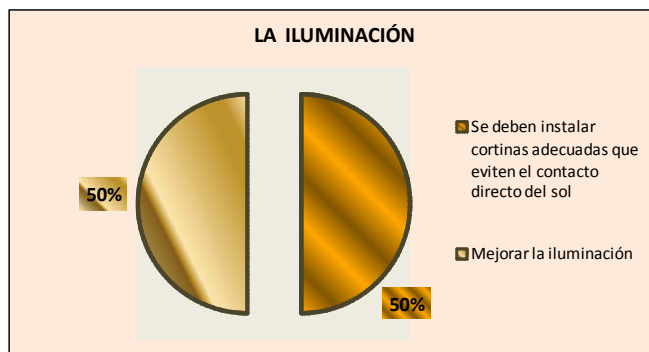
**Gráfica 17. Aspecto a estudiar en iluminación**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 34% que tienen problemas con la iluminación el 50% de los encuestados sugieren que se deben tener adecuadas cortinas para evitar el contacto directo del sol y el 50% restante proponen un cambio en la iluminación de su área de trabajo, es decir que el voltaje de su fluorescente sea más alto

**Gráfica 18. Propuesta para mejorar en iluminación**



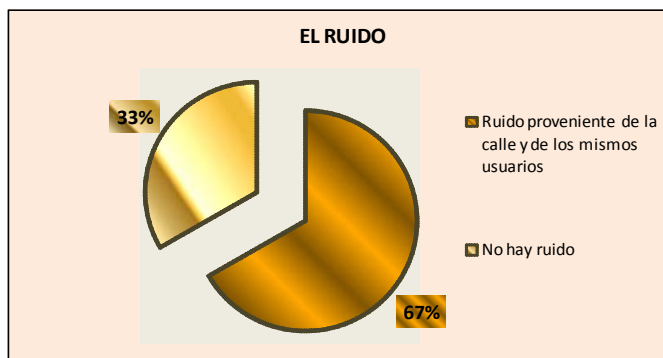
#### 4.1.10 El ruido

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 67% de los encuestados refieren que en sus áreas de trabajo constantemente hay ruido generado por los carros de la calle y por los mismos usuarios que se encuentran en la institución

El 33% de los encuestados expresan que en sus áreas de trabajo no se siente ningún tipo de ruido debido a su ubicación en la institución

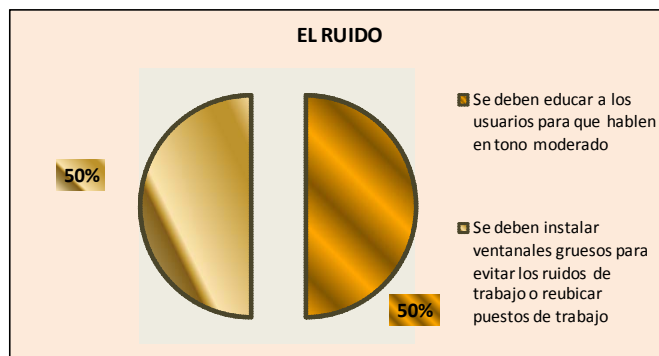
**Gráfica 19. Aspecto a estudiar en ruido**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 67% de los encuestados que confirmaron presencia de ruido en su puesto de trabajo, el 50% refieren que para evitar el ruido se debe educar a los usuarios, para que hablen en un tono moderado y de esa manera no incomoden el trabajo de los demás y el 50% restante proponen que para aislar el ruido en sus áreas de trabajo, se deben instalar ventanales gruesos para evitar el ruido de la calle y de los usuarios o reubicar sus áreas de trabajo.

**Gráfica 20. Propuesta para mejorar en ruido**



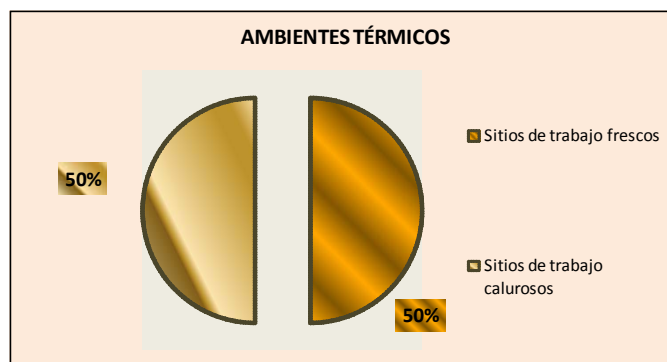
#### 4.1.11 Los ambientes térmicos

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 50% de las personas encuestadas expresan que sus sitios de trabajo son frescos y no presentan inconvenientes con el uniforme

El 50% de los encuestados refieren que sus áreas de trabajo son muy calurosas lo que genera que el uniforme sea molesto por el tipo de tela, haciendo incomodo la realización de las labores diarias

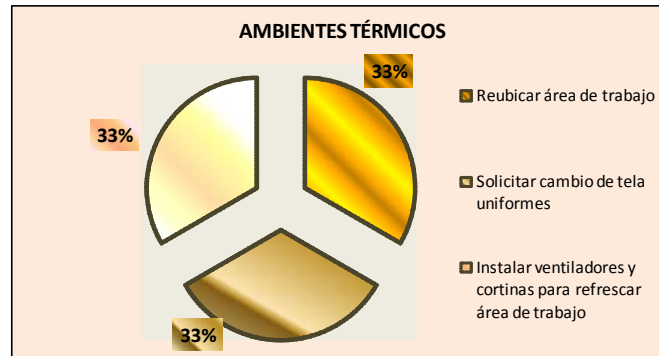
**Gráfica 21. Aspecto a estudiar en ambientes térmicos**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 50% de los encuestados que consideraron calurosa su área de trabajo, el 33% proponen reubicar el área de trabajo a un sitio fresco, el 33% solicitan cambio de tela en los uniformes y el 33% restante refieren que se deben instalar ventiladores y cortinas para refrescar el área de trabajo

**Gráfica 22. Propuesta para mejorar en ambientes térmicos**



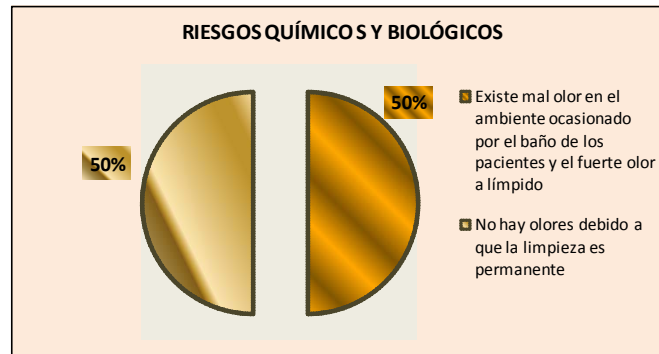
#### 4.1.12 Los riesgos químicos y biológicos

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 50% de las personas encuestadas refieren que continuamente hay un mal olor en el ambiente producido por el baño de los pacientes y además el fuerte olor a lípido

El 50% de los encuestados expresan que en su área de trabajo no hay inadecuados olores, y que la limpieza es permanente

**Gráfica 23. Aspecto a estudiar en riesgos químicos y biológicos**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 50% de los encuestados que consideran la presencia de riesgo químico y biológico el 100% proponen que se debe realizar mantenimiento al baño periódicamente, así mismo asearlo varias veces al día, y lo más importante, educar a los usuarios sobre el adecuado uso del baño del Hospital

**Gráfica 24. Propuesta para mejorar en riesgos químicos y biológicos**



#### **4.1.13 Las vibraciones**

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 100% de las personas encuestadas refieren que no sienten vibraciones en sus áreas de trabajo

**Gráfica 25. Aspecto a estudiar en vibraciones**



#### **4.1.14 Las relaciones de trabajo entre trabajadores**

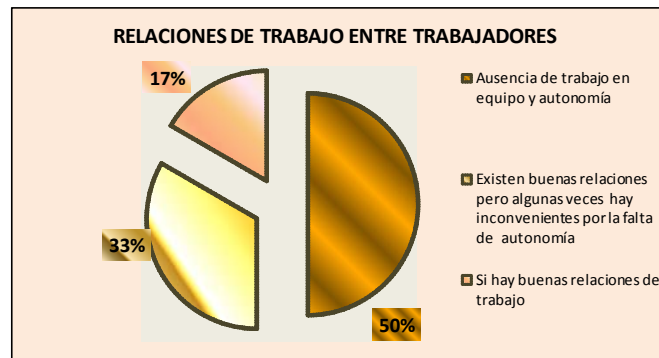
- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 50% de las personas encuestadas refieren que no hay buenas relaciones de trabajo debido a que no hay trabajo en equipo entre áreas, además no hay autonomía para realizar sus labores

El 17% de las personas encuestadas expresan que si existen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y superiores, pero lo que genera en distintas ocasiones inconvenientes es que no hay autonomía para realizar las labores

El 33% de los encuestados opinan que si hay muy buenas relaciones de trabajo con sus compañeros y superiores

**Gráfica 26. Aspecto a estudiar en relaciones entre trabajadores**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 67% de los encuestados que argumentaron algún tipo de inconformidad con las relaciones laborales, el 100% proponen que se fortalezca el trabajo en equipo, las formas de comunicación y el sentido de pertenencia hacia la institución, a su vez que la parte directiva tenga en cuenta las sugerencias de los empleados

**Gráfica 27. Propuesta para mejorar en relaciones entre trabajadores**



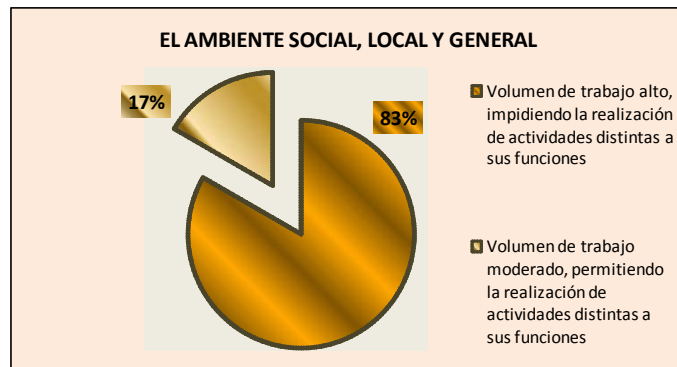
#### **4.1.15 El ambiente social local y general**

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 83% de las personas encuestadas refieren que el volumen del trabajo es alto, además en sus oficinas continuamente hay usuarios, lo que genera que no se puedan ausentar y disminuir el ritmo o hablar con sus compañeros de diferentes temas, porque el espacio además no lo permite

El 17% de los encuestados expresan que en sus áreas de trabajo si pueden hablar con sus compañeros de diferentes temas y a su vez se pueden ausentar fácilmente porque son cubiertas por sus demás compañeras

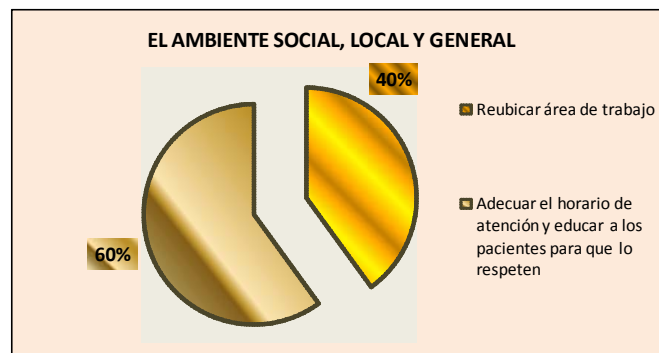
**Gráfica 28. Aspecto a estudiar en ambiente social local y general**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 83% de los encuestados que presentan una carga laboral alta, el 60% proponen que se debe adecuar el horario de atención y educar a los pacientes para que respeten el mismo y el 40% sugieren reubicar el área de trabajo y a su vez organizarla para que se presente un mejor ambiente de trabajo

**Gráfica 29. Propuesta para mejorar en ambiente social local y general**



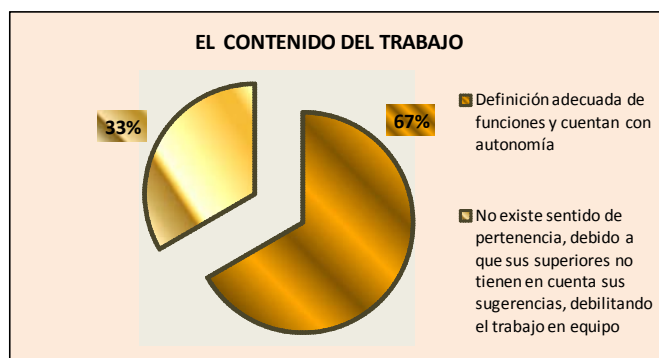
#### **4.1.16 El contenido del trabajo**

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 67% de los encuestados refieren que su trabajo es específico, por lo tanto cada uno sabe lo que debe hacer, y cuenta con autonomía para la realización del mismo.

El 33% de las personas encuestadas expresan que en su trabajo no existe sentido de pertenencia, debido a que sus superiores no tienen en cuenta sus sugerencias, debilitando el trabajo en equipo.

**Gráfica 30. Aspecto a estudiar en contenido del trabajo**



- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

Del 33% de las personas encuestadas que mostraron inconformidad con el contenido del trabajo, el 100% proponen que se deben realizar actividades que incentiven y motiven al trabajador para realizar su trabajo, además fortalecer el trabajo en equipo, la autonomía y el sentido de pertenencia a la institución

**Gráfica 31. Propuesta para mejorar en contenido del trabajo**



#### **4.1.17 El ambiente psicosocial**

- **Aspectos para estudiar con más detalle**

El 67% de las personas encuestadas refieren que el ambiente es tenso debido a que no pagan oportunamente y no valoran el trabajo realizado, de igual manera el Hospital no presenta estabilidad laboral a sus empleados porque hay rotación continúa.

El 33% de los encuestados opinan que en el Hospital no sienten que puedan crecer personal y profesionalmente, así mismo no incentivan el sentido de pertenencia por la institución.

**Gráfica 32. Aspecto a estudiar en ambiente psicosocial**

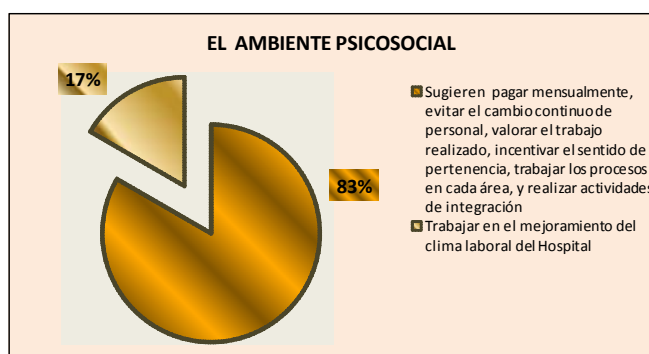


- **¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?**

El 17% de los encuestados proponen que se debe trabajar en el mejoramiento del clima laboral del Hospital

El 83% de los encuestados refieren que las directivas deberían pagar mensualmente, evitar el cambio continuo de personal, valorar el trabajo realizado, incentivar el sentido de pertenencia, trabajar los procesos en cada área, y realizar actividades de integración.

**Gráfica 33. Propuesta para mejorar en ambiente psicosocial**



## **4.2 CONCLUSIONES APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

Con los anteriores hallazgos se evidencia que en el Hospital aparte de sus problemas de espacio y ubicación, se están presentando inconvenientes de ambiente laboral, que indirectamente afectan la atención a los usuarios, debido a que los empleados sienten que su trabajo no es valorado, por el contrario la parte directiva presiona y exige continuamente resultados, sin trabajar de la mano con los empleados lo que evidencia la no existencia de trabajo en equipo, y la falta de autonomía del trabajador para cumplir con sus tareas, además se manifiesta que no existe sentido de pertenencia a la institución y por ende a su trabajo, debido a la falta de motivación desencadenada por la parte directiva al no gestionar el pago oportuno a los empleados, a la rotación continua del personal y la desinformación en cuanto a lo que le acontece a la institución.

Es importante aclarar que el instrumento Déparis fue aplicado a la totalidad del personal que labora en el Área de Consulta Externa (doce personas), en donde se observó que la percepción que tenían de su sitio de trabajo varió considerablemente, porque siempre se encontraban tan involucrados en sus quehaceres diarios que muy pocas veces o nunca se dieron el espacio para analizar de manera detallada el sitio y el ambiente donde pasan gran parte de su tiempo, y a su vez la manera como este pequeño espacio en el que están inmersos fortalece o debilita el servicio con calidad que se le debe prestar a los usuarios.

## **5. DISEÑO DEL PROGRAMA**

Realizado el análisis preliminar y teniendo en cuenta cada uno de los diecisiete ítems estudiados a través de la herramienta Déparis: áreas de trabajo, organización técnica entre puestos, adecuación del trabajo, riesgos de accidentes, herramientas y material de trabajo, trabajo repetitivo, manipulación, carga mental, iluminación, ruido, ambientes térmicos, riesgos químicos y biológicos, vibraciones, relaciones de trabajo entre trabajadores, ambiente social, local y general, contenido del trabajo y ambiente psicosocial, se identificaron las falencias presentes en cada uno de los puestos de trabajo del Área de Consulta Externa con lo cual se fundamentó la propuesta de plan de mejoramiento continuo para el Hospital San Juan de Dios de Floridablanca.

Para la elaboración del programa se tendrán en cuenta las tres teorías tomadas como referencia: 5S, Estilos de Vida y Trabajo Saludable y Ergonomía, las cuales serán la base del plan a desarrollar que va enfocado hacia la optimización del área mencionada.

Tanto el Área de Consulta Externa, como las demás áreas que componen el Hospital de Floridablanca, a la fecha no presentan ningún programa de mejoramiento continuo enfocado a sus trabajadores, situación que hace de ésta propuesta una prueba piloto para comprobar no solo la efectividad de ésta sino los beneficios que se pueden obtener al intervenir los aspectos físicos, laborales y psicolaborales que involucran cada puesto de trabajo, lo anterior teniendo en cuenta que las estrategias son realmente efectivas siempre y cuando las directivas tomen conciencia de la importancia de su ejecución y se comprometan con su realización.

Es importante aclarar que la teoría de las 5S, involucra de manera directa la Teoría Ergonómica y los Estilos de Vida y Trabajo Saludable, luego el plan de mejoramiento continuo es una compilación de las tres estrategias de intervención.

### **5.1 OBJETIVO**

Fortalecer los procesos asistenciales y administrativos del servicio de consulta externa del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca mediante la aplicación del plan de mejoramiento continuo dirigido a optimizar los espacios, utilización de

herramientas, materiales y promover estilos de vida y trabajo saludables buscando con ello ofrecer un ambiente sano y saludable de trabajo al cliente interno.

## **5.2 PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

La base para la realización del plan de mejoramiento corresponde al programa de 5S, con el aporte de las teorías ergonómica y estilos de vida y trabajo saludable.

A pesar de que a nivel general se hable de problemas financieros por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, también es un hecho que existe el compromiso por parte de éstas de mejorar la calidad del servicio, situación que les obliga a estar atentas a cualquier aporte que contribuya al objetivo de esta meta.

Lo anterior se justifica en lo que reza el Decreto 2309 de 2002 el cual define: "*La Calidad de la Atención de Salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario*<sup>15</sup>". Por lo tanto y tal y como se ha aclarado, ésta es una propuesta cuya ejecución es responsabilidad de la gerencia del hospital.

**5.2.1 Compromiso de la alta dirección de la Institución.** Se debe emitir un documento formal por parte de la gerencia hacia el personal del área de consulta externa, donde se dé a conocer el programa a implementar, sus objetivos, el personal que estará a cargo, el tiempo y las herramientas con las que se disponen, para que de esta manera se le de la importancia y el respaldo que requiere el programa, teniendo en cuenta que su desarrollo parece sencillo, pero si no cuenta con el apoyo del área directiva no se puede ejecutar de manera eficaz. Con este compromiso, el personal de consulta externa va a tener mayor autonomía para hacer parte activa de la implementación del plan de mejoramiento continuo.

---

<sup>15</sup> Nueva Reglamentación sobre Sistema de Garantía de Calidad. Salud Colombia [on line] <http://www.saludcolombia.com/actual/salud67/noticia67.htm>. Consultado Diciembre de 2008.

Es conveniente que el plan de mejoramiento continuo cuente con el compromiso tanto a nivel institucional como económico, para que se realice periódicamente a fin de que las mejoras obtenidas sigan siendo evaluadas, sumando las eventualidades que surjan en los diferentes periodos administrativos para que entren a formar parte de las nuevas estrategias que se le deben adicionar al plan.

Por tratarse de un proceso de mejoramiento continuo exige la responsabilidad y la participación activa de todo el personal involucrado, razón por la cual esta propuesta solo se muestra como una fase inicial de un área del hospital que sirve para determinar las bondades de implementar todo este proceso a nivel general de esta institución.

**5.2.2 Conformación del equipo líder.** El coordinador del programa escogerá un equipo líder conformado por 4 personas del servicio de consulta externa, que tengan por objetivo ser la red de apoyo para la implementación del programa en el área, estas personas deben ser activas y con sentido de pertenencia al Hospital, que cuente con facilidad para relacionarse con sus compañeros y para socializar las ideas que le sean transmitidas.

Además de las cualidades anteriores, es necesario que el equipo que se conforme se comprometa a realizar de manera participativa el trabajo en equipo para que los resultados se logren en el menor tiempo posible, igual es conveniente que esta selección involucre las diferentes áreas de trabajo de esta sección, para que todo el conjunto de consulta externa sienta que están siendo partícipes de esta nueva etapa de cambio.

**5.2.3 Socialización del diseño del programa.** El coordinador dará a conocer al equipo líder los resultados encontrados después de haber aplicado el instrumento Déparis, esta información será la base con la que se entre a plantear el plan de mejoramiento continuo.

Es importante que al momento de socializar los resultados, se adicionen nuevos aportes sugeridos por el equipo líder, a fin de profundizar los contenidos de los diferentes temas a tratar, logrando con ello puntualizar de manera objetiva el trabajo a realizar.

Para que el equipo líder tenga pleno conocimiento de su participación y responsabilidad dentro de los objetivos que busca el Hospital, con el desarrollo

de este plan de mejoramiento, debe contar con la capacitación adecuada de la metodología que involucra la planeación, elaboración, aplicación y evaluación del mismo, situación que evitará que dentro del mismo equipo se tergiversen el objetivo propuesto.

**5.2.4 Registro fotográfico de la situación actual y publicación.** El equipo líder tomará fotografías del estado del área de consulta externa (espacios, puestos de trabajos, herramientas, etc.) al momento de iniciar el programa, y las publicará en un lugar visible por todo el personal del área, para que de esta manera se inicie el proceso de sensibilización para la implementación del programa.

Mediante la estimulación visual que capta cada trabajador al observar de manera directa su puesto de trabajo, hace que inmediatamente este reconozca las falencias presentes en su entorno laboral, sin entrar en conflicto, haciendo que de manera inmediata sienta la responsabilidad de acondicionar todos sus elementos para optimizar el espacio disponible.

Es importante tener en cuenta que todo proceso de cambio exige un tiempo y un acondicionamiento gradual, por lo tanto no se debe en ningún momento imponer cambios sin antes estimular y crear la necesidad de éstos, lo anterior porque es fundamental reconocer que cada persona tiene estilos de vida y trabajo diferentes que provienen de su formación y en muchas ocasiones están arraigados a sus costumbres familiares, sociales y culturales, lo que hace que actúen de manera particular ante cada situación, por ello participar de este tipo de actividades puede llegar a generar inconformismos si no se tratan con la debida prudencia.

Actualmente tanto a nivel personal como institucional se está promoviendo una cultura de cambio hacia por ejemplo el medio ambiente, la optimización de recursos, el trabajo en equipo, entre otros, sin embargo son procesos que exigen replanteos culturales y que teniendo en cuenta el nivel de aceptación de cada persona, será seguramente el nivel de respuesta obtenido.

**5.2.5 Socialización de la 1ra S SEIRI (sentido de la clasificación).** El área de consulta externa maneja tanto el área administrativa como asistencial, es un área en la que por el flujo continuo de pacientes se genera desorden, lo que se evidencia principalmente en la pérdida de tiempo en la búsqueda de los elementos de oficina: papelería, sellos, lapiceros, grapadoras y demás, lo que desencadena la pérdida de tiempo, la ineficiencia del servicio y la generación

de un mal ambiente de trabajo. Para esta socialización se aplicará un formato que hará una evaluación general del área de trabajo con el objetivo de iniciar la labor de concientización sobre el programa. Ver anexo B.

Una vez realizada la primera evaluación, el equipo líder visitará cada puesto de trabajo para socializar SEIRI, dando a conocer su significado, cómo implementarla y los resultados que se esperan, a su vez entregará un formato, ver cuadro 1, para que sea utilizado el día de la jornada de implementación, en donde se clasificarán los elementos según su frecuencia de uso y las tarjetas de colores para que identifiquen los elementos de manera rápida. Ver figura 3.

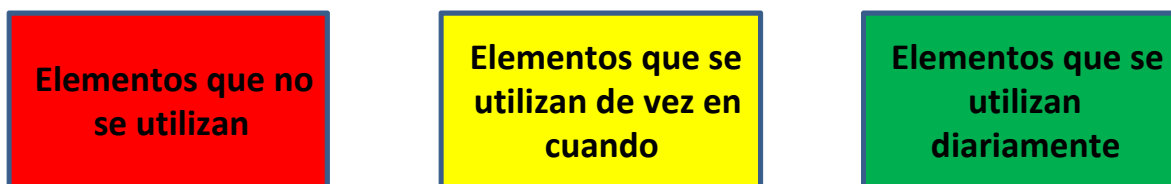
Es importante recalcar que clasificar los elementos de trabajo según su nivel de uso es una forma de trabajo bajo estándares saludables ya que se optimiza el tiempo efectivo dedicado al trabajo y se dedica menos atención a actividades poco útiles como buscar elementos necesarios o retirar los innecesarios cada vez. Lo anterior trae como beneficio el que disminuye la carga de estrés asociada al desorden o la inadecuada organización de los elementos y como resultado ofrecer servicios con mayor calidad es posible, la organización entre muchas otras cosas, evita demora y saturación

**Cuadro 1. Preguntas para identificación de elementos innecesarios**

**Área o Sección:** \_\_\_\_\_  
**Fecha de Inspección** \_\_\_\_\_

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Es necesario este elemento?		
¿Si es necesario, es necesario en esta cantidad?		
¿Si es necesario, tiene que estar localizado aquí?		

Figura 3. SEIRI. Tarjetas de clasificación para la utilización de elementos de trabajo



**5.2.6 Implementación de la 1ra S SEIRI (sentido de la clasificación).** Se realizará una jornada de clasificación, en donde de acuerdo a la evaluación llevada a cabo en la socialización se procederá a implementar esta 1ra S. El equipo líder será el responsable de trabajar con el personal el aspecto de los elementos innecesarios y la socialización del uso de las tarjetas de colores durante esta primera etapa. Para finalizar, en cada área se realizará una reunión con una persona del equipo líder para determinar qué se va hacer con los elementos innecesarios. El tiempo estimado para la implementación de esta S es de media jornada de trabajo.

**5.2.7 Charla de estilos de vida y trabajo saludable.** Esta charla, ver Anexo C<sup>16</sup>, se le dictará al personal del servicio de consulta externa por una persona capacitada en el tema, cuyo objetivo es involucrar los estilos de vida saludables en el área de trabajo, y así fortalecer adecuados hábitos que desde otras esferas del individuo como su vida afectiva, privada, hábitos alimenticios, hábitos recreativos, deportivos y lúdicos entre otros generen mejores condiciones laborales lo que posteriormente se vé reflejado en el servicio prestado al cliente externo, a la vez se minimiza la presencia de fatiga o cansancio laboral.

Por tratarse de una institución de carácter público y de prestación de servicios en salud se debe manejar especial interés en resaltar un adecuado estilo de vida y trabajo saludable, ya que se vende una imagen que repercute en la calidad del servicio.

**5.2.8 Socialización de la 2da S SEITON (sentido de la organización - orden).** El equipo líder pasará por cada puesto de trabajo dando a conocer SEITON, y explicar lo que se espera con su implementación, a su vez

---

<sup>16</sup> SANCHEZ BUSTOS, Elisa Isabel. Estilos de Vida Saludables, sin Tabaco. Publicado Abril 26 de 2008. [on line] <http://elisa.bligoo.com/content/view/174244>. Consultado Octubre de 2008.

socializará las herramientas que se pueden utilizar para implementarlo de manera adecuada y fácil.

Para facilitar la ejecución de la 2S se realizarán controles visuales utilizando las tarjetas de colores, ver figura 3, donde se ubican los elementos según frecuencia de uso.

Así mismo se debe señalar las salidas de emergencia, los elementos de aseo y la ubicación de los residuos. Ver cuadro 2.

**Cuadro 2. Señalización de la ubicación**

Nombre del área de trabajo	Salidas de emergencia	Ubicación de residuos

Con la anterior demarcación se señala la ubicación de los elementos ordenados en cada sitio de trabajo.

**Figura 4. Señalización de elementos**



Fuente: <http://home.impress.co.jp/magazine/hpmag2/special2/0714/img/seiton.gif>. Consultado Diciembre de 2008

Como se muestra en la figura 4, se deben ubicar los elementos de trabajo según la frecuencia de uso y según la función que cumpla en el área, de esta manera lo que no se utilice frecuentemente se debe guardar, así mismo hacer la marcación o identificación de cada elemento para que a nivel general el personal sepa donde se encuentra cada cosa. Ver cuadro 3.

**Cuadro 3. Marcación de la ubicación de los elementos**

Nombre del elemento	Cantidad	Ubicación en el área

**5.2.9 Implementación de la 2da S SEITON (sentido de la organización - orden).** Se realizará una jornada de orden, en donde el equipo líder dará a conocer la ubicación de los residuos y elementos de aseo, así mismo indicará las salidas de emergencia, de acuerdo al cuadro 2, también se fomentarán los controles visuales utilizando la figura 4 y el cuadro 3. El tiempo estimado para la implementación de esta S es de dos horas de trabajo.

La efectividad con la que se implemente SEITON, se verá reflejada en la consolidación de un ambiente de trabajo sano y saludable, creando en el trabajador sentido de pertenencia haciéndolo consciente de las bondades de participar de un programa de mejoramiento continuo.

**5.2.10 Charla de ergonomía.** Esta charla, ver Anexo D<sup>17</sup>, es para el personal del servicio de consulta externa y deberá ser dictada por una persona experta en el tema; su objetivo es incluir la teoría ergonómica y sus principios en el diario vivir del personal de manera que el trabajador entienda que no es él el que se debe adecuar al sitio de trabajo sino al contrario, el sitio de trabajo debe estar adecuado a él porque siendo el lugar en el que pasa la mayor parte de su tiempo debe brindarle las condiciones de confort, seguridad y tranquilidad que le permitan regresar a su vida cotidiana en iguales o mejores condiciones cada día. La ergonomía se convierte en el programa de mejoramiento continuo para el área de consulta externa, en el puente o punto de interacción entre todas las estrategias planteadas ya que un sitio de trabajo organizado, un trabajador consciente de los beneficios de una vida sana y de realizar su trabajo en forma saludable, requiere como complemento que ese lugar de trabajo sea

---

<sup>17</sup> Salud Ocupacional. La comuna promueve inspección ergonómica en los puestos de trabajo. [on line] <http://lacomuna.com.co/content/45/docs/ergonomia.pdf>. Consultado Septiembre de 2008

ergonómicamente apto para que el trabajador conserve su salud, lo cual es uno de los propósitos fundamentales de la salud ocupacional.

**5.2.11 Socialización de la 3ra S SEISOU (sentido de la limpieza).** El equipo líder debe pasar puesto por puesto para dar a conocer SEISOU, y explicar que se espera de la implementación de esta S.

Para la ejecución de esta tarea se debe entregar la planificación del mantenimiento de la limpieza por área, ver cuadro 4, y así planear las jornadas de limpieza según convenga (situación que dependerá del servicio), ver cuadro 5.

**Cuadro 4. Planificación del mantenimiento de la limpieza**

Responsabilidad	Nombre del Responsable	Periodo

**Cuadro 5. Planificación de jornadas de limpieza**

Nombre del Responsable	Área	Periodo

Se debe dar a conocer la ubicación de cada uno de los elementos de limpieza para su uso. Ver cuadro 6.

**Cuadro 6. Ubicación de elementos de limpieza**

Elemento de limpieza	Ubicación	Cantidades

Al finalizar la jornada de limpieza se debe inspeccionar en busca de posibles mejoras para el área de trabajo, identificar por ejemplo, espacios mal distribuidos, elementos innecesarios, herramientas mal ubicadas o en mal estado, que entorpezcan las actividades diarias. Así mismo, se debe revisar aquellos elementos o condiciones subestándar que en una determinada circunstancia pueda generar riesgos o posibles accidentes de trabajo y finalmente verificar si el posicionamiento de los elementos y las actitudes de los trabajadores pueden estar generando malas posturas o hábitos inadecuados desde el punto de vista ergonómico y que son generadores de inconvenientes para el trabajador y la institución. Ver cuadro 7.

**Cuadro 7. Identificación de posibles mejoras**

Área	Posibles Mejoras

**5.2.12 Implementación de la 3ra S SEISOU (sentido de la limpieza).** Se realizará una jornada de limpieza, ubicando los focos de contaminación y suciedad los cuales están generalmente ubicados detrás de los elementos de poco uso, de los equipos atiborrados de papeles a su alrededor, de los escritorios llenos de elementos como cajas, papeleras, portarretratos, adornos etc. y la estrategia es una vez identificados proceder a su limpieza profunda y a generar la conciencia en que deben ser eliminándolos rápida y oportunamente. El equipo líder debe permanecer atento para que el personal de cada área identifique mejoras en su sitio de trabajo, mejoras que van desde la generación de espacios amplios y ordenados, hasta la adecuación del sitio de manera que sea cómodo y confortable teniendo en cuenta los principios de estilo de vida y trabajo saludable y los lineamientos en cuanto a ergonomía desarrollados en las charlas anteriores, ver Anexo D. El tiempo estimado para la implementación de esta S es de media jornada de trabajo.

**5.2.13 Charla de pausas activas.** Esta charla, ver Anexo E<sup>18</sup>, se realizará al personal de consulta externa, por una persona capacitada en el tema. Su objetivo es concientizar a los trabajadores de la importancia de asumir la pausa activa como una estrategia que le obliga a detener por unos minutos la actividad rutinaria, realizar estiramiento muscular, cambiar de posición, relajar la tensión acumulada, leer un párrafo o una hoja de un tema que lo relaje o le interese. Todo lo anterior le permite al trabajador convertir su trabajo en un espacio vital que genera salud y paz y a concientizarlo de que es posible tener jornadas laborales agradables y productivas.

**5.2.14 Registro fotográfico de la situación actual y publicación.** El equipo líder tomará un registro fotográfico de la situación a la fecha del área de consulta externa después de implementadas las 3 primeras S y las publicará en el mismo lugar visible en el que publicó el registro fotográfico inicial a manera

---

<sup>18</sup> Superintendencia de Notariado y Registro. Ministerio del Interior y Justicia. República de Colombia. Ejercicios Básicos. Pausas Activas. Medicina Preventiva y del Trabajo. Grupo de Desarrollo Humano Salud Ocupacional. [on line] <http://www.supernotariado.gov.co/uploads/RP/PP/RPPPbWFWsKnktogajwhEaQ/Folleto-Pausas-Activas.pdf>. Consultado Septiembre de 2008

de paralelo entre las dos etapas. De esta manera el personal verá reflejado su trabajo en un hecho físico y evidente y eso le permitirá desarrollar un mayor nivel de concientización y compromiso con el programa porque se evidenciarán los cambios de manera drástica, creando poco a poco la cultura de mejoramiento continuo en el personal.

**5.2.15 Socialización de la 4ta S SEIKETSU (sentido de aseo –salud - estandarizar).** El equipo líder debe pasar por cada puesto de trabajo para dar a conocer SEIKETSU, explica el objetivo y qué se espera con la implementación de esta S y los beneficios que se obtendrían como institución al implementarla adecuadamente.

La 4S es un mecanismo de autocontrol donde se evidencia de manera directa si las 3S aplicadas anteriormente han generado en el trabajador la cultura del orden y si han fortalecido su compromiso hacia la institución lo que se refleja tanto en un mayor sentido de pertenencia como en la calidad del servicio prestado y que finalmente redundará en el mejoramiento del clima laboral institucional.

Así mismo se fomentan los estilos de vida y trabajo saludable, así como los principios de ergonomía, situación que marca la diferencia no solo en el ambiente físico del puesto de trabajo sino también en la salud física y mental del empleado.

Es importante que en este punto se revisen las responsabilidades y el cumplimiento de todas y cada una de las tareas asignadas, con el fin de identificar el compromiso individual y colectivo de cada área, replanteando siempre mejoras. Ver cuadro 8.

**Cuadro 8. Delegación de responsabilidades**

<b>Responsabilidad</b>	<b>¿cómo hacerlo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Dónde?</b>

**5.2.16 Implementación de la 4ta S SEIKETSU (sentido de aseo –salud - estandarizar).** En los equipos de trabajo de cada área, se deben delegar responsabilidades para conservar y mantener las primeras 3S en el lugar de trabajo, esto fomenta el trabajo en equipo e incentiva los estilos de vida y trabajo saludables al hacer sentir a cada empleado como un elemento participativo fundamental dentro de un proceso de mejoramiento continuo.

El equipo líder debe fomentar la publicación de estas responsabilidades en una cartelera para que se genere compromiso en cada uno de los trabajadores, ver cuadro 8 y de esta manera se cree el hábito de aplicar las 3 primeras S en las actividades diarias del área estudiada. El tiempo estimado para la implementación de esta S es de dos horas de trabajo.

**5.2.17 Taller de trabajo en equipo.** Este taller, ver anexo F<sup>19</sup>, será desarrollado por una persona capacitada al personal de consulta externa, con el objetivo de reiterar el valor y las ganancias que se pueden obtener cuando el trabajo es una oportunidad para generar equipos sólidos, solidarios y comprometidos y la importancia que tiene lo anterior para la implementación del programa y la optimización de las labores a realizar.

La unión de conocimiento, es una de las bondades que se evidencian en el trabajo en equipo. Lograr que un grupo de personas tomen conciencia de la importancia de unir esfuerzos y fortalezas genera una relación laboral más estable, mejora el sentido de aceptación social del trabajador y ayuda a optimizar los recursos disponibles.

**5.2.18 Socialización de la 5ta S SHITSUKE (sentido de auto - disciplina).** El equipo líder debe pasar por cada puesto de trabajo para dar a conocer SHITSUKE, explicando su objetivo y los alcances y logros que se esperan con su implementación y continuidad en la institución, siendo esta S el resultado final del trabajo realizado anteriormente.

En este punto se llega al final del proceso de concientización de todos y cada uno de los empleados, es decir, se ha trabajado en la generación de hábitos permanentes de limpieza, aseo, orden, posturas correctas, participación del trabajo en equipo, ya que se ha acompañado al trabajador en la generación de conciencia de salud y bienestar y por tal razón se le han dado herramientas para que su trabajo concebido integralmente, sea un espacio de vida saludable y placentero.

**5.2.19 Implementación de la 5ta S SHITSUKE (sentido de auto - disciplina).** En esta 5ta S el equipo líder ha trabajado desde el inicio del programa al socializar e implementar adecuadamente cada una de las anteriores S.

---

<sup>19</sup> ANDER-EGG, Ezequiel. Instituto de Ciencias Aplicadas. No. 1 Colección Ideas en Acción. Buenos Aires. [on line] <http://www.inau.gub.uy/biblioteca/ander%20egg%20%20trabajo%20en%20equipo.pdf>. Consultado Octubre de 2008

Finalmente se realiza una reunión en la que se retroalimenta a todo el personal, sobre la experiencia con el programa y se dá a conocer a todo el equipo de trabajo del área de consulta externa los logros alcanzados. Ver cuadro 9.

Como se ha venido recalando a lo largo del programa es necesario no solo que la institución este acorde a las exigencias de calidad del Estado en la prestación de servicios de salud, sino de igual manera se debe contar con el compromiso de la Gerencia para tener los elementos de tiempo y presupuesto requeridos para su continuidad.

**Cuadro 9. Evaluación de logros alcanzados**

<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Evaluación cumplimiento de logros</b>

**5.2.20 Elaboración del plan de acción.** El coordinador del programa y el equipo líder elaborarán de acuerdo a la información suministrada, un plan de acción, basado en los resultados obtenidos en la implementación del plan de mejoramiento continuo, ver cuadro 9, para que se generen actividades que puedan corregir o mejorar las realizadas anteriormente, y así darle continuidad al programa.

**5.2.21 Taller de Motivación para la salud y el trabajo.** El taller, ver Anexo G<sup>20</sup>, se desarrollará para el personal del área de consulta externa, y será dictado por una persona capacitada en el tema, el objetivo es afianzar la importancia de mantener una vida armónica, desarrollar actividades placenteras, tener hábitos sanos porque eso se refleja en una relación motivante, relajante y óptima con el sitio de trabajo.

**5.2.22 Reconocimiento público.** A través de unas palabras el Gerente realizará un reconocimiento a las diferentes áreas por el compromiso adquirido con el programa de mejoramiento continuo, y el desarrollo de estrategias para trabajar lo aprendido en los talleres y charlas sobre estilos de vida y trabajo saludable y ergonomía.

---

<sup>20</sup> ARANGO. ARCILA. María, Elena. Administradora de Riesgos Profesionales “SURATEP”. División de Capacitación. Publicado en Agosto de 2004.

**5.2.23 Seguimiento al programa.** El equipo líder y el coordinador del programa realizarán auditorías periódicas y mediante estrategias visuales novedosas, creativas y permanentes como por ejemplo utilizando carteles se hará la promoción continua del programa integral (5S, estilos de vida y trabajo saludable y ergonomía), rutinas diarias de pausas activas y de estilos de vida saludables y se mantendrá el registro fotográfico para darle seguimiento al programa y presentar estrategias de mejoramiento, ideas novedosas etc. que ayuden a garantizar la continuidad del programa implementado.

### 5.3 CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Compromiso de la alta dirección de la Institución	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Conformación del equipo líder	■	■																														
Socialización del diseño del programa			■	■																												
Registro fotográfico de la situación actual y publicación				■																												
Socialización de la 1ra S SEIRI (sentido de la clasificación)					■	■																										







## 5.4 INDICADORES

Los indicadores que se describen a continuación serán utilizados en la etapa en la que de ejecución del programa de mejoramiento continuo para el área de consulta externa de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca Santander que se plantea:

### 5.4.1 Líderes efectivos del equipo y personas asistentes a las charlas

<b>Objetivo</b>	Socialización del programa
<b>Aclarar</b>	Socializar y desarrollar el programa acorde con las necesidades de la Institución
<b>Variables críticas</b>	Socialización del programa (asistencia a talleres y charlas) Cultura de orden y aseo en los empleados Interiorización de estilos de vida saludables Realización de pausas activas y técnicas de ergonomía
<b>Periodicidad</b>	Trimestralmente
<b>Datos requeridos</b>	Total de líderes del equipo Total de líderes efectivos del equipo Total de personas invitadas a las charlas y talleres Total de personas asistentes a las charlas y talleres
<b>Responsable de generar los datos</b>	Líderes del equipo
<b>Responsable de generar los indicadores</b>	Coordinador del programa
<b>Indicadores</b>	# de líderes efectivos del equipo # de personas asistentes a las charlas y talleres

#### 5.4.2 Puestos organizados, personas comprometidas con el programa y actividades ejecutadas

<b>Objetivo</b>	Implementación del programa
<b>Aclarar</b>	Puesta en practica de lo socializado
<b>Variables criticas</b>	Organización en los puestos de trabajo Eliminación de despilfarros de herramientas de trabajo Aumento de la vida útil de los equipos de trabajo Fortalecimiento de los procesos de calidad de la institución
<b>Periodicidad</b>	Trimestralmente
<b>Datos requeridos</b>	Puestos de trabajo Puestos de trabajo organizados Personal del área de Consulta externa Personas comprometidas con el programa Actividades programadas Actividades ejecutadas
<b>Responsable de generar los datos</b>	Líderes del equipo
<b>Responsable de generar los indicadores</b>	Coordinador del programa
<b>Indicadores</b>	# de puestos de trabajo organizados # de personas comprometidas con el programa # de actividades ejecutadas

## 6. CONCLUSIONES

Para el diseño del Plan de Mejoramiento Continuo en el Área de Consulta Externa del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca se aplicó el Método de Diagnóstico Participativo de los Riesgos (Déparis), el cual permitió trabajar en grupo con todo el equipo que conforma el área.

Una vez aplicado el instrumento a la totalidad del personal que allí labora (caja, consulta externa, SIAU, trabajo social, estadística y archivo) se estableció que existen falencias particularmente relacionadas con dificultades de espacio ya que el área es insuficiente para el volumen de pacientes que se atiende diariamente, partiendo del nivel de atención del Hospital, el cual es de II nivel y su portafolio de servicios en consulta externa es amplio, lo cual genera hacinamiento, desorden, estrés, discomfort, falta de atención y desmotivación entre el personal que labora en el área.

Se estableció que la distribución de los muebles y elementos de oficina es inadecuada lo que ocasiona malestar laboral y se evidenció que un factor fundamental en la problemática es la ausencia de cultura entre el personal y el que no se trabaje a nivel institucional en la generación de un sentido de pertenencia entre los trabajadores que propenda por la utilización adecuada, ordenada, aseada y acorde a las necesidades particulares de cada empleado del Área de Consulta Externa.

Con base en lo anterior se estableció que un programa de mejoramiento es fundamental para mejorar las condiciones de trabajo del área de consulta externa y que aplicar la estrategia 5S, asociada con la teoría ergonómica y estilos de vida y trabajo saludable es una opción adecuada para buscar soluciones a los problemas evidenciados y mejorar la calidad del servicio, sin embargo se parte del hecho de que cualquier programa de mejoramiento requiere del compromiso de todas y cada una de las personas que allí laboran y que la dirección es la encargada de darle la credibilidad y la importancia y obviamente asignar los recursos y el tiempo que el programa de mejoramiento requiere, por sencillo que parezca.

Las teorías utilizadas en el desarrollo del programa de mejoramiento continuo establecen que una institución ordenada y limpia brinda condiciones de seguridad en los sitios de trabajo, que las áreas se tornan agradables para los empleados y usuarios, que el sentido de pertenencia por parte de los trabajadores mejora y que se produce progresivamente el fortalecimiento en los niveles de calidad, que son los requisitos mínimos que en estos momentos se exigen para iniciar procesos de mejoramiento continuo y participar en sistemas de la gestión de la calidad.

El servicio de consulta externa de la institución, es un servicio diverso, que hace parte de todos y cada uno de los procesos de los diferentes servicios que presta a nivel general el Hospital, siendo el área receptora del usuario y de fácil acceso, es por este motivo que se realizó el diseño del programa en esta área, porque es la cara visible de la institución, la cual maneja un flujo alto y continuo de pacientes y que requiere una permanente organización para prestar sus servicios.

Es importante aclarar que el plan de mejoramiento continuo expuesto es el primer estudio de este tipo que se presenta a esta institución, por tanto será el área de consulta externa la encargada de iniciar este proceso siempre y cuando la Gerencia dé el aval para su ejecución.

Sin embargo, es un programa que puede ser aplicado paulatinamente en cualquier otra área de la institución para que poco a poco se vaya generando la cultura deseada teniendo especial cuidado en no causar traumatismos durante el tiempo que dure su ejecución.

Finalmente el éxito que la institución obtenga con la implementación del presente programa de mejoramiento continuo se basa en el seguimiento y apoyo permanente que le realice, al refuerzo a las actividades realizadas; ya que la capacitación, motivación y acompañamiento a los trabajadores y responsables del mismo son fundamentales para garantizar su efectividad en cada área y su sostenimiento en el tiempo.

## BIBLIOGRAFIA

GARCIA, SALINERO. Julia. Estudios Descriptivos. Nure Investigación. 2007.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNANDEZ COLLADO Carlos y BAPTISTAS, LUCIO. Pilar. Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Pág. 60

Portafolio de Servicios Hospital San Juan de Dios de Floridablanca. 2008

### **Páginas de Internet**

ANDER-EGG, Ezequiel. Instituto de Ciencias Aplicadas. No. 1 Colección Ideas en Acción. Buenos Aires. [on line] <http://www.inau.gub.uy/biblioteca/ander%20egg%20%20trabajo%20en%20equipo.pdf>. Consultado Octubre de 2008

ARANGO. ARCILA. María, Elena. Administradora de Riesgos Profesionales "SURATEP". División de Capacitación. Publicado en Agosto de 2004.

CRUZ. GARNICA. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Principios de Ergonomía Documento Ejemplo de Desarrollo de un Estudio Ergonómico. [on line] <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/lecturas/EstudioOperaciones/ergonomico.pdf> Consultado Octubre de 2008

ERAZO. Mauricio. Fundación Santa Fé de Bogotá. División de Educación. Estilos de Vida Saludable. [on line] [http://74.125.45.132/search?q=cache:K9GHdmV7DyUJ:www.fsfb.edu.co/index.php%3Foption%3Dcom\\_content%26task%3Dview%26id%3D76%26Itemid%3D186+Entrevista+Dr.+Mauricio+Erazo,+m%C3%A9dico+especialista+en+medicina+del+deporte+y+coordinador+del+programa+medicina+complementaria+de+vida+activa+de+la+Fundaci%C3%B3n+Santa+Fe+de+Bogot%C3%A1+Estilos+de+vida+saludable&hl=es&strip=1](http://74.125.45.132/search?q=cache:K9GHdmV7DyUJ:www.fsfb.edu.co/index.php%3Foption%3Dcom_content%26task%3Dview%26id%3D76%26Itemid%3D186+Entrevista+Dr.+Mauricio+Erazo,+m%C3%A9dico+especialista+en+medicina+del+deporte+y+coordinador+del+programa+medicina+complementaria+de+vida+activa+de+la+Fundaci%C3%B3n+Santa+Fe+de+Bogot%C3%A1+Estilos+de+vida+saludable&hl=es&strip=1). Consultado Octubre de 2008

ESCOBAR BARRERA, Jorge Mario. Revista Médica de Risaralda. Actividad física como estilo de vida saludable: Criterios básicos. Publicado en Noviembre 9 de 2003. [on line] <http://www.utp.edu.co/facies/revmedica/vol9n2/pdf/Vol9No2Art06.pdf>. Consultado Septiembre de 2008

ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA. [on line]  
<http://www.hospiflorida.gov.co/>. Consultado Agosto de 2008

ESLAVA, Juan Carlos. Hospital Universitario y Crisis Hospitalaria en Colombia. Conferencia presentada en la Cátedra Manuel Ancizar: "Dilemas y Perspectivas de la Salud Pública en Colombia". Auditorio León de Greiff. Universidad Nacional de Colombia. Consultado en Publicación

GARCIA, Douglas. Gestión de la Calidad. Calidad Total, Higiene y Seguridad Total. Enero de 2004 [on line] <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/caltohigseg.htm>. Consultado Septiembre de 2008

Gestión Emprendedora. Hablando de Calidad...¿Qué son las 5S'S?. Publicado Septiembre 23 de 2007. [on line] <http://gestionemprendedora.wordpress.com/2007/09/23/hablando-de-calidad-%C2%BFque-son-las-5-ss/>. Consultado Agosto de 2008

Instituto Universitario de Tecnología "Andres Eloy Blanco". República de Venezuela. Calidad Total. [on line] <http://www.monografias.com/trabajos14/calidad-total/calidad-total.shtml?monosearch>. Consultado Septiembre de 2008

LÓPEZ. ATONDO, José, Rénan. Ergonomía. Publicado Noviembre de 2008 [on line] <http://www.monografias.com/trabajos/ergonomia/ergonomia.shtml>. Consultado Noviembre de 2008

MALCHAIRE, Jacques. Universidad Católica de Lovaina. Análisis y Comparación de Metodologías utilizadas para el control de riesgos químicos. Enero de 2006 [on line] <http://www.fiso-web.org/DocInv/ProyectoMetodosparaControlRiesgoQuimico-2006-.pdf>. Consultado Diciembre de 2008

MAYA. Luz Helena. Fundación Latinoamericana de Tiempo Libre y Recreación – FUNLIBRE\_ Los Estilos de Vida Saludables: Componente de la Calidad de Vida Publicado en el 2001 [on line] <http://www.funlibre.org/documentos/lemaya1.htm> Consultado Noviembre de 2008

Metodología de las 5S Mayor Productividad mejor Lugar de Trabajo. [on line] [http://www.cidem.com/cidem/binaris/5S\\_tcm48-8182.pdf](http://www.cidem.com/cidem/binaris/5S_tcm48-8182.pdf). Consultado Septiembre de 2008

Ministerio de la Protección Social. SENA. Diagnóstico Actual y Prospectivo de la Salud Ocupacional y los Riesgos Profesionales en Colombia con Enfoques de Entorno Organizacional Socioeconómico Tecnológico Educativo Ocupacional Ambiental. Bogotá. Publicado en Abril de 2005 [on line] ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida. Consultado Noviembre de 2008

Nueva Reglamentación sobre Sistema de Garantía de Calidad. Salud Colombia [on line] <http://www.saludcolombia.com/actual/salud67/noticia67.htm>. Consultado Diciembre de 2008

Organización Internacional del Trabajo. La Salud y la Seguridad en el Trabajo. [on line] [http://www.training.itcilo.it/actrav\\_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm-30k](http://www.training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm-30k).

PALMER, Andrés. Departamento de Organización de Empresas. Aplicación de metodologías de Evaluación ergonómica de puestos de trabajo en la planta de carrocerías de Ford España S.A. [on line] <http://193.147.165.32/cio2001/Cio-2001/cd/Art%C3%ADculos/UPV/UPV-2.pdf> Consultado Octubre de 2008

Protocolo de estilos de vida saludables y educación física en la escuela [on line] <http://www.col.ops-oms.org/Municipios/Cali/08EstilosDeVidaSsaludables.htm>. Consultado Octubre de 2008

REY, SACRISTAN. Francisco. Orden y Limpieza en el Puesto de Trabajo. FC Editorial. Publicado 2005 [on line] [http://books.google.com/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&dq=las+5s+orden+y+limpieza+en+el+puesto+de+trabajo&ei=\\_sBqSafgHpfUzASlqpzACw&hl=es](http://books.google.com/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&dq=las+5s+orden+y+limpieza+en+el+puesto+de+trabajo&ei=_sBqSafgHpfUzASlqpzACw&hl=es) Consultado Octubre de 2008

ROSAS, Justo. El Punto de Encuentro de los Cómites Paritarios de Chile. Las 5´S Herramientas Básicas de Mejora de la Calidad de Vida. [on line] ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.. Consultado Septiembre de 2008

Salud Ocupacional. La comuna promueve inspección ergonómica en los puestos de trabajo. [on line] <http://lacomuna.com.co/content/45/docs/ergonomia.pdf>. Consultado Septiembre de 2008

SANABRIA. FERRAND. Pablo. GONZALEZ. Luis. URREGO. Diana. Universidad de la Rioja. Estilos de Vida Saludable en Profesionales de la Salud Colombianos.

Estudio Exploratorio. Revista Médica de la Facultad de Medicina. Vol. 15, N°. 2. Publicado en el 2007 [on line] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=2474078> Consultado Septiembre de 2008

SANCHÉZ BUSTOS, Elisa Isabel. Estilos de Vida Saludables, sin Tabaco. Publicado Abril 26 de 2008. [on line] <http://elisa.bligoo.com/content/view/174244>. Consultado Octubre de 2008.

SEXTO, Luis Felipe. El Ciclo de la Calidad. Consultado Octubre de 2008. [on line] <http://www.estrucplan.com.ar/Articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=755>

Superintendencia de Notariado y Registro. Ministerio del Interior y Justicia. República de Colombia. Ejercicios Básicos. Pausas Activas. Medicina Preventiva y del Trabajo. Grupo de Desarrollo Humano Salud Ocupacional. [on line] <http://www.supernotariado.gov.co/uploads/RP/PP/RPPPbWFWsKnktogajwhEaQ/Folleto-Pausas-Activas.pdf>. Consultado Septiembre de 2008

VANEGAS, SOSA. Rolando. Manual de las 5S'S. [on line] <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/ger/cincos.htm> Consultado Agosto de 2008.




VARGAS, RODRIGUEZ. Héctor. Manual de Implementación del Programa 5S. Un Sistema de Gestión de Calidad. [on line] <http://www.eumed.net/cursecon/librería/2004/5s/5s.htm>. Consultado Julio de 2008




Verificaciones Industriales y Desarrollo de Proyectos Ecológicos S.A. de C.V. Estudios de Ergonomía. [on line] [http://www.videsa.com.mx/index.php?Option=com\\_content&task=view&id=45&Itemid=48](http://www.videsa.com.mx/index.php?Option=com_content&task=view&id=45&Itemid=48). Consultado Septiembre de 2008

ZALDIVAR PÉREZ, Dionisio F. Salud para la Vida. Consultado Septiembre de 2008 [on line] <http://saludparalavida.sld.cu//modules.php?name=News&file=article&sid=262>. Consultado Octubre de 2008

# **ANEXOS**

## Anexo A. Formato Encuesta Déparis




1 LAS AREAS DE TRABAJO	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El espacio de trabajo es de tamaño mediano y cada persona que labora allí tiene la posibilidad de ver a sus compañeros</li> <li>• Las dimensiones de los espacios de trabajo y de las vías de circulación son suficientes; los accesos son directos, fáciles, de mas de 80 cms de amplitud</li> <li>• Las zonas de trabajo están bien ordenadas, sin aglomeración inútil de objetos</li> <li>• Estas permanecen aseadas y ofrecen un ambiente agradable; cuentan con ventanales limpios que permitan observar el ambiente exterior</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El orden general y la aglomeración de objetos extraños al trabajo, particularmente la obstrucción de las vías de circulación</li> <li>• La ubicación de los objetos pertenecientes al trabajo</li> <li>• La limpieza y la estética en general: polvo, desechos</li> <li>• El estado del piso: de niveles, liso, plano sólido, no resbaloso</li> <li>• La visibilidad entre las personas que laboran en la institución y el exterior</li> </ul>	<p>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>
<b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b>	
	
	




2 LA ORGANIZACIÓN TECNICA ENTRE PUESTOS	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los puestos de trabajo están dotados de los materiales necesarios</li> <li>• La interacción con los compañeros de los diferentes puestos de trabajo se lleva a cabo sin dificultad y libremente</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo “contrarreloj”</li> <li>• Los medios utilizados para los cambios de información entre dichos puestos: teléfonos, altoparlantes, timbres</li> </ul>	<p>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>
<b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b>	
	
	

3 LA ADECUACION DEL TRABAJO	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores pueden laborar sentados, sobre sillas cómodas y estables; cuentan con el espacio suficiente entre las piernas y la superficie de trabajo; tienen donde apoyar los pies</li> <li>• Trabajan de pie sin limitar sus movimientos y pueden apoyar las nalgas y los brazos sobre bases confortables y a buena altura</li> <li>• Las superficies de trabajo son adecuadas, de manera que la postura de trabajo sea la conveniente: hombros relajados, nuca en neutro, brazos a lo largo del cuerpo, pies apoyados sobre el piso o sobre un apoyapiés ergonómico</li> <li>• El trabajo no requiere posturas incómodas (arrodillado, cunclillas o el tronco flexionado, torcido o los brazos levantados)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las alturas de las mesas, estanterías, superficies de trabajo, etc</li> <li>• Las posibilidades de sentarse y la calidad de las sillas</li> <li>• La presencia de ayudas (escaleras de tijera, por ejemplo) para el trabajo de altura; la calidad de esas ayudas: estabilidad, peso, seguridad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b></p>	😊
	😐
	☹️

4 LOS RIESGOS DE ACCIDENTE				NOTAS	
<p><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los trabajadores no son expuestos a los factores de riesgo citados, o son bien protegidos con los elementos de protección correspondientes</li> </ul> <p><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los factores citados, la gravedad de los accidentes que pueden presentarse</li> <li>Los elementos de protección (disponibilidad, calidad, uso, etc)</li> </ul>		<b>GRAVEDAD</b>		<p>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>	
	Herida	x	+		+
	Caída de personas	x	+		+
	Caída de objetos	x	+		+
	Apisonamiento	x	+		+
	Cortadas	x	+		+
	Pinchazos	x	+		+
	Arrastre	x	+		+
	Raspaduras	x	+		+
	Quemaduras	x	+		+
	Electrocución	x	+		+
	Incendio	x	+		+
	Explosión	x	+		+
	Otros	x	+		+
<b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b>				😊	
				😐	
				😞	

5 LAS HERRAMIENTAS Y MATERIAL DE TRABAJO	NOTAS
<p><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los trabajadores disponen de los insumos y herramientas (adecuados) para cada actividad</li> <li>El material de trabajo no posee elementos extraños que puedan causar heridas</li> <li>El material de trabajo esta bien ubicado en los lugares de fácil acceso, de acuerdo con las necesidades del trabajo</li> </ul> <p><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las características del material de trabajo</li> <li>Frecuencia de mantenimiento de las herramientas de trabajo</li> </ul>	<p>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>
<b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b>	😊
	😐
	😞

6 EL TRABAJO REPETITIVO	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo no requiere repetir continuamente los mismos gestos, en las mismas posturas y con los mismos esfuerzos</li> <li>• Si el trabajo es repetitivo, ha sido organizado de tal manera que produzca la menor fatiga posible</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo del ciclo; la repetitividad de movimientos en el curso de este</li> <li>• El detalle de los gestos durante el trabajo: flexiones, elevaciones, inclinaciones, etc</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b></p>	<p style="text-align: center;"></p> <hr/> <p style="text-align: center;"></p> <hr/> <p style="text-align: center;"></p>




7 LAS MANIPULACIONES	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las cargas que se realizan en las actividades laborales son livianas, manipuladas ocasionalmente, sin torsión del tronco</li> <li>• Las cargas son fáciles y confortables para agarrar</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El peso y la estabilidad de la carga</li> <li>• La facilidad para agarrar</li> <li>• La altura a la cual se debe coger y depositar la carga (idealmente a la altura de la cintura)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b></p>	<p style="text-align: center;"></p> <hr/> <p style="text-align: center;"></p> <hr/> <p style="text-align: center;"></p>




8 LA CARGA MENTAL	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo solicitado requiere atención permanente</li> <li>• El trabajador debe tomar cierto numero de decisiones (ni muy pocas ni muy frecuentes), de entre una posibilidad razonable para escoger</li> <li>• Si el trabajo es repetitivo, cada ciclo de trabajo dura mas de 10 minutos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El grado necesario de atención</li> <li>• El numero de decisiones por tomar en cierto intervalo de tiempo y la dificultad para tomarlas</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b></p>	😊
	😐
	☹️




9 LA ILUMINACION	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sitio de trabajo es bien iluminado (ni mucho ni poco), sin ningún efecto reflejo ni deslumbrante, sin sombras</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de las fuentes de luz (el estado de las lámparas y tubos)</li> <li>• La ubicación de las fuentes de luz</li> <li>• El nivel de iluminación</li> <li>• Los reflejos</li> <li>• La iluminación natural por las ventanas con vista al exterior</li> <li>• La exposición al sol a través de las ventanas; la instalación de cortinas o persianas</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Aspectos para estudiar con mas detalle:</b></p>	😊
	😐
	☹️




10 EL RUIDO	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ningún ruido causa molestia o distracción</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El origen de los ruidos</li> <li>• La locación de las fuentes de ruido en relación con los trabajadores</li> </ul>	<p style="text-align: center;">¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>
<p style="text-align: center;">Aspectos para estudiar con mas detalle:</p>	😊
	😐
	☹️




11 LOS AMBIENTES TERMICOS	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trabaja cómodamente con los uniformes, sin corrientes de aire ni refrigeración o calefacción local</li> <li>• El ambiente no es ni muy seco ni muy húmedo</li> <li>• El trabajo no requiere esfuerzos bruscos, violentos ni frecuentes; desplazamientos rápidos ni fatigantes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las fuentes de frio, calor y humedad en el servicio</li> <li>• Los uniformes y su adaptación al trabajo realizado</li> <li>• La presencia de hongos, moho o infecciones en el área de trabajo debido a la humedad</li> <li>• El esfuerzo que demanda cada trabajo y la fatiga resultante</li> </ul>	<p style="text-align: center;">¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>
<p style="text-align: center;">Aspectos para estudiar con mas detalle:</p>	😊
	😐
	☹️




12 LOS RIESGOS QUIMICOS Y BIOLÓGICOS	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El aire es fresco, puro, agradable para respirar, sin ningún olor artificial</li> <li>• Si se utilizan productos químicos: los recipientes son adecuados y bien etiquetados <ul style="list-style-type: none"> <li>Los productos químicos son bien utilizados</li> <li>Son los mas apropiados para las tareas que se adelantan</li> </ul> </li> <li>Los trabajadores han sido capacitados para utilizarlos</li> <li>El polvo, las partículas, los desechos, etc., son evacuados directamente, sin quedar suspendidos en el aire</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La limpieza general</li> <li>• Los recipientes y sus contenidos</li> <li>• La documentación disponible sobre los productos químicos y los riesgos implícitos</li> <li>• La capacitación al personal que manipula estos productos químicos y sus riesgos</li> <li>• Las condiciones de utilización</li> <li>• La presencia de hongos, moho, etc., debido a los productos con que se trabaja</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
Aspectos para estudiar con mas detalle:	  

13 LAS VIBRACIONES	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna vibración es percibida: Ni a nivel de la silla, el tronco, los pies <ul style="list-style-type: none"> <li>Ni por las herramientas de trabajo</li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las condiciones de trabajo: posiciones de trabajo; fuerzas; trabajo a una o dos manos</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
Aspectos para estudiar con mas detalle:	  

14 LAS RELACIONES DE TRABAJO ENTRE TRABAJADORES	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El entendimiento, la colaboración y el clima laboral entre los trabajadores con los directivos son excelentes</li> <li>• Los trabajadores de las diferentes áreas y la dirección se ayudan cuando hay problemas laborales</li> <li>• Ellos a menudo se ponen de acuerdo para solucionar los problemas que surgen</li> <li>• El mismo grupo de trabajadores maneja administrativamente lo que se refiere a la repartición del trabajo, los descansos, las rotaciones, las vacaciones, los reemplazos de los ausentes, las capacitaciones</li> <li>• Los propios trabajadores establecen los contactos que ellos juzgan necesarios con los servicios periféricos (mantenimiento, compras, calidad, etc.) o externos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El hecho de que los trabajadores son aislados de las decisiones directivas</li> <li>• Las relaciones de los trabajadores con los directivos</li> <li>• La autonomía de los trabajadores en la realización de sus tareas</li> <li>• Las relaciones con otros grupos de trabajo o con los servicios exteriores: contactos directos o intervenciones de intermediarios</li> <li>• Las relaciones con las directivas: responsabilidades, delegaciones, etc.</li> <li>• El tipo de autoridad</li> <li>• El clima laboral</li> </ul>	<p style="text-align: center;">¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>
Aspectos para estudiar con mas detalle:	
	
	

15 EL AMBIENTE SOCIAL LOCAL Y GENERAL	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A causa de la organización del trabajo y de los espacios, los trabajadores tienen la posibilidad de hablar libremente durante el horario de trabajo sobre cualquier tema</li> <li>• Ellos pueden individualmente modificar su ritmo y dejar el puesto de trabajo por algunos minutos, a su libre albedrío, sin perturbar el servicio</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación visual y verbal teniendo en cuenta el ruido, la calidad de los sistemas de comunicación</li> <li>• Los sitios para la recreación: salones, comedores, etc.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</p>
Aspectos para estudiar con mas detalle:	
	
	

16 EL CONTENIDO DEL TRABAJO	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada trabajador sabe exactamente cuales son sus tareas, su rol y conoce los limites de sus responsabilidades</li> <li>• El trabajo es diversificado e interesante</li> <li>• El trabajo permite al trabajador utilizar y desarrollar sus conocimientos y capacidades profesionales</li> <li>• Los trabajadores aprecian las responsabilidades que les han sido asignadas; toman la iniciativa, pueden adaptar su forma de trabajo y colaboran activamente para mejorar la institución</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El valor y el interés por el servicio prestado</li> <li>• La posibilidad de determinar su propio ritmo o su propio método de trabajo</li> <li>• La diversidad de tareas elementales para realizar y de funciones</li> <li>• Las responsabilidades en caso de errores</li> <li>• El grado de iniciativa</li> <li>• El tiempo de adaptación y las capacidades técnicas e intelectuales</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
Aspectos para estudiar con mas detalle:	  

17 EL AMBIENTE PSICOSOCIAL	NOTAS
<p style="text-align: center;"><b>Situación deseada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores están satisfechos con las condiciones generales de vida de la institución</li> <li>• La administración del tiempo es apreciada</li> <li>• Los trabajadores saben exactamente como es evaluado su trabajo y cuando y como son controlados</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Para vigilar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los horarios (fijos, flexibles, etc.), descansos, vacaciones</li> <li>• Los reemplazos en caso de enfermedad</li> <li>• La administración y procedimientos de recibo de los problemas: insatisfacción, estrés, acoso, etc.</li> <li>• El clima laboral</li> <li>• El sistema de control y evaluación</li> <li>• Las posibilidades de desarrollo personal y profesional</li> <li>• La política de trabajo</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>¿Qué hacer en concreto para mejorar la situación?</b></p>
Aspectos para estudiar con mas detalle:	  

**Anexo B. Formato lista de chequeo Hospital San Juan de Dios de  
Floridablanca**

**PROGRAMA DE LAS 5 S's  
LISTA DE CHEQUEO**

**Área o Sección:** \_\_\_\_\_  
**Fecha de Inspección** \_\_\_\_\_  
**No. de Trabajadores** \_\_\_\_\_

**Factores a evaluar:**

---

**1. ESCRITORIO Y ARCHIVO** T      P      NC      NA

---

a. ¿Está limpio y organizado?

---

b. ¿Los elementos de oficina como grapadoras, perforadoras, ganchos, clips, etc. Se encuentran organizados en un solo cajón y se guardan tan pronto se usan?

---

c. ¿Sobre el escritorio se encuentran documentos o carpetas con los que se está trabajando?

---

d. ¿Los documentos están debidamente legajados y en archivos identificados como muerto y activo?

---

e. ¿Se encuentra como máximo dos adornos en el puesto de trabajo?

---

f. El sitio de trabajo se encuentra libre de obstáculos que impidan una Posición Ergonómica adecuada?

---

g. ¿Se selecciona, se utiliza y se guarda adecuadamente el papel reutilizable y reciclable?

---

**2. CARTELERAS, PAREDES, PUERTAS,**

**T P NC NA**

**VENTANAS Y DIVISIONES.**

a. ¿Las ventanas se encuentran libres de objetos y papeles?

---

b. ¿Las carteleras se encuentran debidamente organizadas y actualizadas?

---

c. ¿Las puertas y paredes se encuentran libres de avisos y letreros?

---

d. ¿Las puertas de salida están libres de obstáculos?

---

e. ¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas con parámetros establecidos?

---

f. ¿Las divisiones, si las hay están libres de avisos y papeles?

---

**3. CUARTOS DE ASEO, ZONAS COMUNES.**

a. ¿Los cuartos de aseo se encuentran limpios y organizados?

---

b. ¿Las zonas comunes se encuentran limpias y libres de obstáculos?

---

c. ¿Los baños se encuentran limpios y organizados?

---

d. ¿Las canecas del aseo se encuentran en el sitio señalado y con la bolsa del color respectivo?

---

**4. STOCK, TABLEROS, BOTIQUIN.**

**T P NC NA**

a. ¿El botiquín de medicamentos se encuentra limpio y organizado?

---

b. ¿Las herramientas de trabajo se encuentran debidamente ubicadas?

---

c. ¿Los equipos y materiales inservibles se encuentran ubicados en zonas señalizadas?

---

d. ¿Las mesas de trabajo se encuentran limpias y organizadas?

---

e. ¿Los estantes de almacenamiento se encuentran organizados?

---

**T: TOTALMENTE**  
**P: PARCIALMENTE**  
**NA: NO APLICA**  
**NC: NO CUMPLE**

**CUMPLIMIENTO: 100%**  
**99- 50%**  
**50%**

**FELICITACIONES**  
**LA META ESTA CERCA**  
**TODAVÍA PUEDES LOGRARLO**

## Anexo C. Charlas de Estilo de Vida y Trabajo Saludable

Los comportamientos influyen en que las personas permanezcan sanas o se enfermen, pero debido a su carácter habitual y a la profundidad en que se encuentran enraizados son difíciles de cambiar, a pesar de que muchas conductas implican altos riesgos para la salud y permiten la persistencia de muertes prematuras y evitables.

### Introducción

El *Estilo de Vida Saludable* es la manera como la gente se comporta con respecto a la exposición a factores nocivos que representan riesgo para la salud.

Los *Comportamientos o Conductas* son determinantes decisivos de la salud física y mental y del estado de la salud pública, estando fuertemente vinculados al bienestar. Se calcula que un tercio de las enfermedades en el mundo pueden prevenirse mediante cambios en el comportamiento.

La manera como la gente se comporte determinará el que enferme o permanezca sana, y en caso de que enferme, su papel va a ser decisivo en la recuperación y en la velocidad a que ésta se produzca.

Alguien dijo: "*Siembra un pensamiento y cosecharás un acto, siembra un acto y cosecharás un hábito, siembra un hábito y cosecharás una costumbre, siembra una costumbre y cosecharás un destino*".

Y esto es real para los modos o estilos de vida de cada persona, que se siembran en la familia y se comienzan a moldear desde la infancia de acuerdo a los comportamientos familiares. Es decir en sus costumbres y actitudes con respecto de la vida diaria en todos los aspectos, de trabajo, de reuniones, culinarias, actividad física, sociales, espirituales, etc.

### Modos o Estilos de Vida

Los comportamientos que tienen impacto en la salud se denominan habitualmente "*Modos o Estilos de Vida*" y quiere decir que la persona es libre de elegir la forma de vivir que le guste.

Generalmente las personas de clase media y alta tienen la facultad de elegir el medio en donde están situados sus hogares, la calidad y tipo de alimentos que consumen y la clase de atención médica que reciben. En cambio los que viven en pobreza tienen sus opciones fuertemente restringidas por la limitación de sus recursos.

El comportamiento está tan arraigado en los grupos sociales, influido por las diferencias sociales y dependiente de los recursos disponibles, que su naturaleza es primordialmente social.

Incluye fundamentalmente una alimentación adecuada, promoción de la actividad física, control del tabaquismo y de otras adicciones, ambientes saludables en viviendas y trabajos, conductas sexuales, salud mental y el control de tres elementos ligados a la alimentación: presión arterial, colesterol y arteriosclerosis.

El *comportamiento* influye en los riesgos de enfermar y también en las posibilidades de sanar, porque la *conducta* de una persona determina *que se exponga* a agentes causantes de enfermedades y luego si se enferma debe *procurar asistencia*, y si la enfermedad es larga debe *continuar al tratamiento*.

Según la FAO la prevalencia de las enfermedades no transmisibles relacionadas con dietas inadecuadas y estilos de vida poco sanos está creciendo en muchos países. Al aumentar la prosperidad y urbanización, las dietas tienden a ser por término medio más ricas en energía y grasas, especialmente saturadas, y a tener un contenido menor de fibras y carbohidratos complejos y un contenido mayor de alcohol, carbohidratos refinados y sal. En los medios urbanos disminuyen con frecuencia el ejercicio físico y el gasto de energía, mientras que tienden a aumentar el consumo de tabaco y el estrés. Estos y otros factores de riesgo, así como el incremento de la esperanza de vida, van unidos a una mayor prevalencia de la obesidad, hipertensión, enfermedades cardiovasculares, diabetes mellitus, osteoporosis y algunos tipos de cáncer, con los consiguientes e inmensos costos sociales y de atención de salud. En algunas regiones la caries dental es también una importante condición relacionada con la dieta.

### Tabaquismo

La influencia del *tabaquismo como "estilo de vida"*, con particularidades que lo diferencian de otras conductas de riesgo, se pueden destacar así:

- El Tabaquismo se puede definir como un riesgo mortal relacionado con el comportamiento
- El fumar cigarrillos no solamente produce daño a quien lo hace sino también a quienes se encuentran en ese ambiente y respiran involuntariamente el Humo del Tabaco Ambiental.
- La publicidad del cigarrillo está dirigida a inducir a niños y jóvenes a iniciarse en el hábito de fumar, presentándolo como el paradigma del hombre fuerte y seguro y de la mujer elegante y distinguida.
- La falta de una escala de valores es motivo de que una adicción encuentre donde anidar. Esto se agrava cuando el probable adicto carece de vínculos y afectos, especialmente en la familia. Si la familia es como si no existiera, el padre y la madre no se preocupan por su hijo, no hablan con él, no se comportan como padres y él no confía en ellos, no será su confidente. En cambio sí lo será con otros como él.

Algunas adicciones hacen que el adicto concurra a ambientes en donde se va a encontrar con otros adictos con los que va a adquirir otras adicciones, si no las tiene, como el cigarrillo, el alcohol y la droga. La búsqueda de dinero para drogarse los llevará a la prostitución, al robo, y a ser utilizados para distribuir drogas.

- Estilo de vida y Corazón
- El aumento del nivel de colesterol en sangre es el origen de enfermedades coronarias, como angina de pecho e infarto de miocardio, y uno de los principales factores de riesgo de estas enfermedades con el tabaco, la hipertensión arterial y la diabetes.
- Los más importantes estilos de vida están relacionados con el sistema cardiovascular que sufre los impactos de la exposición repetida a diversos riesgos, que pueden describirse junto con la Cardiología de Francia como "Los 4 Verdugos del Corazón":
  - Colesterol
  - Hipertensión
  - Tabaco
  - Sedentarismo
- En forma general, la HIGIENE DE VIDA (alimentación equilibrada, ejercicios físicos regulares, control del peso, suprimir el consumo de tabaco...) es la mejor PREVENCIÓN, acompañada de un seguimiento periódico de algunos parámetros: Tensión arterial, niveles de colesterol y de glucosa en sangre, etc. La prevención de las enfermedades cardiovasculares interviene en el bienestar general porque promueve el adoptar un MODO DE VIDA globalmente beneficioso para la salud.
- Que muestran que para evitar riesgos sobre la salud es básico: No fumar, alimentación sana y equilibrada para el control del colesterol y la tensión arterial y realizar actividad física.
- Como modo de vida para el cuidado del corazón se debe realizar actividad física en forma cotidiana:
  - Y cada vez que sea posible
  - Preferir caminar o la bicicleta al automóvil
  - Subir las escaleras en lugar de hacerlo por el ascensor
  - Practicar jardinería o artesanías manuales.

En alimentación 4 reglas simples de la cardiología francesa

Regla 1. Hacer tres comidas por día, y comenzar el día con un pequeño desayuno.

Regla 2. Alimentación variada y elegir cada día un alimento de cada uno de los cuatro grupos siguientes:

- leche (semi descremada o sin crema), yogur, quesos con poca grasa
- carnes, pescados, aves
- legumbres y frutas, crudas o cocidas
- pan, cereales, papas, legumbres secas

Regla 3: Limitar el uso de grasas saturadas (aquellas que se endurecen al enfriarse), utilizar margarinas vegetales ricas en grasas poli insaturadas (las otras), y evitar el exceso de alimentos dulces.

Regla 4: Beber cada día 1 litro à 1,5 litro de agua. Si se toma bebidas con alcohol hacerlo con moderación.

## *Colesterol bueno y malo*

El colesterol es transportado en la sangre por las lipoproteínas. Ciertos factores, como los LDL de baja densidad (Low Density Lipoproteins), favorecen la formación de placa de ateroma. Y otros son más bien benéficos porque permiten la eliminación de colesterol en exceso en las células: son los HDL, de alta densidad (High Density Lipoproteins).

Las personas que tienen un colesterol LDL elevado y/o un colesterol HDL bajo, tienen más riesgo de padecer una enfermedad coronaria.

## Estilo de vida y la prevención del Cáncer

*El Código Europeo contra el Cáncer* establece que adoptando un estilo de vida sano mejorará su estado general de salud y evitará algunos tipos de cáncer.

Las diez recomendaciones que contiene el Código europeo contra el cáncer revisado deberían también, si se siguen, permitir mejorar otros aspectos de la salud. Es también importante reconocer inmediatamente que cada individuo debe elegir en lo que respecta a su estilo de vida, y que algunas de las opciones pueden reducir el riesgo de padecer un cáncer. Se presentan a continuación las diez recomendaciones y las razones que las apoyan.

- No fume. Si es fumador, deje de fumar lo antes posible y no fume en presencia de otras personas. Si no fuma, no pruebe el tabaco.
- Si bebe alcohol, ya sea cerveza, vino o licores, modere su consumo.
- Aumente el consumo diario de verduras y frutas frescas. Coma a menudo cereales con un alto contenido de fibra.
- Evite el exceso de peso, haga más ejercicio físico y limite el consumo de alimentos ricos en grasas.
- Evite las exposiciones prolongadas al sol y las quemaduras por el sol, especialmente durante la infancia.
- Respete estrictamente las normas destinadas a evitar cualquier tipo de exposición a sustancias consideradas cancerígenas. Cumpla todas las instrucciones de salud y seguridad en relación con las sustancias que pueden provocar cáncer.
- *Con una detección precoz es posible curar más casos de cáncer*
- Consulte al médico si nota algún bulto, una herida que no cicatriza (incluso en la boca), un lunar que cambia de forma, tamaño o color, o cualquier pérdida anormal de sangre.
- Consulte al médico en caso de problemas persistentes, tales como tos o ronquera permanentes, cambio en sus hábitos intestinales, alteraciones urinarias o pérdida anormal de peso.
- *Para las mujeres*
- Hágase un frotis vaginal regularmente. Participe en los programas organizados de detección de cáncer de cuello de útero.

- Examine periódicamente sus senos. Si ha cumplido 50 años de edad, participe en los programas de detección precoz del cáncer de mama.
- Dieta y Cáncer
- Un informe sobre dieta y cáncer, publicado en septiembre de 1997 por el Fondo Internacional para la Investigación del Cáncer junto con el Instituto Americano para la Investigación del Cáncer, establece que en general, los alimentos vegetales reducen el riesgo de cáncer. Por contraste, el alcohol, la carne, las dietas grasas y la obesidad incrementan el riesgo de diversos cánceres. La carne, por ejemplo, probablemente incrementa el riesgo de cáncer de colon, y posiblemente incrementa el riesgo de los de páncreas, mama, próstata y riñón.
- Se hace un total de catorce recomendaciones dietéticas dirigidas tanto a las autoridades como a los consumidores. Por ejemplo:
  - *Elegir dietas basadas predominantemente en vegetales, ricas en diversidad de verduras y frutas, legumbres y alimentos almidonados mínimamente refinados*
  - *Mantener un peso corporal razonable.*
  - *Hacer una hora al día de caminar rápido o un ejercicio similar, y también ejercitarse vigorosamente durante al menos una hora a la semana si la actividad laboral es baja o moderada.*
  - *Comer diariamente 400-800 gramos o cinco o más raciones de verduras y frutas variadas, durante todo el año.*
  - *Comer diariamente 600-800 gramos o más de siete raciones de cereales (granos), legumbres, raíces y tubérculos. Elegir alimento mínimamente procesados. Limitar el consumo de azúcar refinado.*
  - *Limitar las bebidas alcohólicas, si no del todo, a menos de dos bebidas al día para los varones y una para las mujeres.*
  - *Limitar el consumo de carne roja, si no del todo, a menos de 80 gramos por día.*
  - *Limitar el consumo de alimentos grasos, especialmente aquellos de origen animal.*
  - *Limitar el consumo de alimentos salados y el uso de la sal en la cocina y en la mesa*
  - *Cuidar el almacenamiento de alimentos.*
  - *Controlar la conservación de los alimentos.*
  - *Supervisión y aplicación de límites fiables para los aditivos alimentarios, residuos pesticidas y otros contaminantes químicos de los alimentos.*
  - *Evitar alimentos carbonizados, sobre todo carnes. Y evitar mascar o fumar tabaco.*
  - *Evitar suplementos dietéticos innecesarios para reducir el riesgo de cáncer.*
- Una dieta basada en alimentos vegetales es lo mejor para la prevención del cáncer. Baja en grasas, junto con el ejercicio físico, el mantenimiento de un peso corporal razonable y el evitar el tabaco, representan un estilo de vida perfectamente en línea con estas recomendaciones.

La vitamina E, que se encuentra presente en los aceites vírgenes neutraliza los radicales libres que permiten el acceso de los agentes cancerígenos a las células. El *aceite de oliva*, y en especial las versiones extra vírgenes, contienen además de vitamina E otras

sustancias antioxidantes: los polifenoles, que tienen un poderoso potencial anticancerígeno, actuando por mecanismos antioxidantes.

### Conductas sexuales

Los comportamientos tienen una influencia profunda en la salud, algunos de ellos tan directos como lavarse o no las manos, empezar a fumar o dejar de hacerlo, decidir qué comer y cuándo, elegir con quién, cuándo y cuán a menudo tener relaciones sexuales y optar o no por trabajar con seguridad. Conductas todas influidas por la pobreza, la situación de impotencia y las creencias imperantes.

*Manifiestamente la homosexualidad constituye una conducta de alto riesgo para el contagio del SIDA, y existe mucho más riesgo de contagio de SIDA en una relación homosexual que en una relación sexual normal, porque el desarrollo del SIDA no es más que una simple consecuencia del empleo desordenado de la naturaleza.*

Se puede comparar el tabaquismo con el SIDA. El fumar es la causa principal de morbilidad y mortalidad prematuras en todo el mundo. El SIDA está devastando países y también es una epidemia mundial. El tabaco es una epidemia de efectos perjudiciales a largo plazo. El SIDA es una epidemia con efectos mortales a muy corto plazo. El SIDA mata al que lo tiene y al que convive sexualmente con él. El tabaco enferma y mata al que fuma y a quienes, sin fumar, están obligados a respirar el humo del ambiente.

### Estilo de vida y Osteoporosis

En la mujer los cinco años siguientes a la menopausia predisponen a la osteoporosis y a las fracturas por diversas causas. En general una alimentación adecuada y ejercicios apropiados, más la modificación de algunos factores ligados al "estilo de vida" pueden ayudar a reducir el riesgo de osteoporosis. Los cambios de comportamientos recomendados son:

- Dejar de fumar
- Consumir poco café
- Consumir poca cantidad de bebidas con alcohol.
- Hacer ejercicios físicos adecuados.
- Alimentación equilibrada rica en calcio y vitamina D

Osteoporosis (significa "hueso poroso") es la disminución en la cantidad de calcio de los huesos, dándoles una consistencia menos firme que hace a la persona propensa a fracturas. Esta alteración produce una disminución progresiva en la densidad del hueso, volviéndolo más delgado y frágil; la pérdida de material óseo es lenta y pasa desapercibida hasta que se presentan las fracturas. En esta etapa, la enfermedad está ya en fases avanzadas y el daño es profundo.

La osteoporosis es la enfermedad metabólica más común en países occidentales, afectando 23% de mujeres mayores de 50 años; su manejo se basa en la prevención,

mediante el adecuado consumo de calcio y vitamina D (necesaria para la absorción del calcio), así como ejercicio (retarda la pérdida de hueso) y en mujeres postmenopáusicas, terapia de reemplazo hormonal (suplemento de estrógenos).

El "Estilo de Vida" interviene en la mineralización del esqueleto con los hábitos alimentarios, la actividad física cuya influencia positiva en la mineralización tiene un importante papel, y el consumo de alcohol, cafeína y, sobre todo, de TABACO que actuarían en sentido contrario. El alcohol induciendo un aumento del cortisol, y disminuyendo la función gonadal, el tabaco alterando la función estrogénica y la cafeína al igual que el exceso de proteínas y sodio de la dieta aumentando la pérdida renal de calcio.

Es fundamental promover niños y adolescentes un estilo de vida saludable y dentro del mismo resaltar el papel crítico que juega la nutrición y el evitar hábitos tóxicos, principalmente tabaquismo, para llegar a la adquisición del pico óptimo de masa ósea al final del crecimiento y con ello atenuar los fenómenos osteoporóticos de la vida adulta.

Estilo de vida y Trabajo.

Gran parte de la vida de una persona transcurre en el trabajo y lo que se hace es importante para la conservación de la salud. El trabajador tiene derecho a trabajar en un espacio físico confortable y con el adecuado equipamiento, pero sobre todo tiene que "gustarle" su trabajo.

El mundo del trabajo cambia. Los progresos tecnológicos reemplazan progresivamente la carga física de las tareas por el stress y el sedentarismo. La evolución de nuestra sociedad trae a la vez una feminización y el envejecimiento de la población activa.

Estas transformaciones. la diversidad de situaciones y las nuevas formas de trabajo, imponen una *apreciación global de la salud del hombre de trabajo, en la cual la Prevención debe tener un lugar destacado.*

Estilo de vida y Espiritualidad

La paz y la tranquilidad espiritual son básicas para la salud física y mental. Los grandes médicos clínicos han reconocido los efectos beneficiosos de la Fe en quienes la asumen como parte de su vida y de la trascendencia a otra vida superior.

El hombre es consciente de su finitud y se encuentra consigo mismo en la medida en que se amplía el horizonte de su vida hacia el ámbito sobrenatural y se eleva a la trascendencia. Los interrogantes que se plantea sólo encuentran solución cuando, junto

al esfuerzo de su inteligencia, se esmera en adquirir el sentido sobrenatural que procede de Dios.

El Hombre, ser social, espiritual y religioso se mantiene en equilibrio de salud-enfermedad como adaptación del organismo al ambiente en que vive. En este equilibrio influye el "Estilo de vida" sostenido por los valores propios de cada uno:

- *Valores religiosos*
- *Valores históricos*
- *Valores culturales*
- *Valores sociales*

Es fundamental que se tenga una escala de valores trascendente que le de sentido a la vida, le permita comprender el por qué de su pasado y la razón final de su existencia. La fe religiosa ayuda a buscar el por qué de uno mismo y la razón de la existencia. De importancia fundamental es reconocer los derechos de la familia, lo que implica la protección del matrimonio en el marco de los derechos humanos y de la vida familiar como objetivo de su ordenamiento jurídico. Implica la concepción de la familia como sujeto integrador de todos sus miembros, como un todo. Familia y matrimonio requieren ser defendidos y promovidos no sólo por el Estado sino por toda la sociedad. Requieren el compromiso decidido de cada persona ya que es a partir de la familia y del matrimonio como se puede dar una respuesta integral a los desafíos del presente y a los riesgos del porvenir.

El trabajo es el fundamento sobre el que se forma la vida familiar. El trabajo es, en un cierto sentido, una condición para hacer posible la fundación de una familia, ya que ésta exige los medios de subsistencia, que el hombre adquiere normalmente mediante el trabajo.

## Conclusiones

Los estilos de vida, los comportamientos con respecto a la salud, son difíciles de cambiar. Pero a no ser que se cambien las conductas que implican altos riesgos, persistirán muchas enfermedades evitables y seguirán las muertes prematuras.

Los comportamientos que más influyen en el estado de salud, tanto física como mental son las pautas sobre alimentación, el hábito de fumar, las actividades de trabajo, la higiene personal, la actividad sexual y el abuso de sustancias. Con el marco especial de los Valores Religiosos, Culturales, Sociales e Históricos.

Los comportamientos que constituyen un riesgo para la salud varían desde los de ocurrencia común y no obstante riesgosos, como no lavarse las manos, hasta los que son de elección de algunos en una sociedad, como sería fumar cigarrillos, o los que son de por sí patológicos en cualquier sociedad como la embriaguez crónica. También entre

los comportamientos arriesgados están los modos de vida sedentarios, consecuencia de la difusión del automóvil y de la televisión.

*Siembra una costumbre y cosecharás un destino.*

## Anexo D. Taller de Ergonomía

### INSPECCIÓN ERGONÓMICA EN LOS PUESTOS DE TRABAJO

El diseño de puestos de trabajo, combinado con el contenido y exigencia de las tareas, la organización del trabajo, la adecuación de herramientas y equipos, se consideran aspectos fundamentales para lograr una correcta adaptación del trabajo al hombre, por lo tanto se dan a continuación unas pautas de cómo organizar el puesto de trabajo:

- El computador siempre debe estar ubicado lo más que se pueda de frente, y no a los lados para evitar la rotación del cuello
- Ubicar la parte superior de la pantalla a la misma altura o ligeramente por debajo de los ojos, para evitar molestias a nivel cervical.
- Organizar la altura del asiento donde las rodillas le queden por encima de las caderas y la altura del espaldar le abarque la zona debajo del omoplato hasta región lumbar.
- La altura de la superficie de trabajo debe estar entre 5 y 10 cm por debajo de los codos en posición sentado, por lo cual es necesario organizar la altura de la silla y utilizar el apoya pies.
- Utilizar reposa muñecas para el teclado y mouse con el fin de evitar presión sobre la región de las muñecas y hacer más cómoda la digitación.
- El reposa muñecas puede ser elaborado con una espuma de 3 cm de grosor y de largo del teclado, forrado a gusto de la persona.
- Suministrar apoya pies a los empleados que les permita alcanzar la altura del escritorio y estar cómoda en el puesto de trabajo.
- De igual forma los empleados, deben evitar tener posturas prolongada por más de dos horas, realizar durante la jornada de trabajo cambios de posición o descansos de 3 a 5 minutos y hacer pausas activas de trabajo. Realizar cada hora y media ejercicios para la fatiga visual.
- Realizar correctivos para mantener una buena higiene postural, consistentes en:
  - ✓ Evitar sostener el teléfono con el hombro, si el trabajo requiere el digitar y hablar a la vez, analizar la posibilidad de utilizar una diadema para evitar tener molestias cervicales.
  - ✓ Sentarse con la columna recta, caderas y espalda hacia el fondo de la silla, no sentarse sobre la columna vertebral.

✓ Al tomar elementos o documentos que se encuentran al lado o detrás del asiento evitar realizar giros a nivel lumbar, girar completamente el cuerpo con ayuda de la silla.

Para la empresa:

1. Tener en cuenta en el momento de la compra de dotación de herramientas de trabajo (traperos, escobas), los mangos sean largos aproximadamente de 1.50 cm, para evitar que adopten posturas inadecuadas; como el de inclinar su columna vertebral hacia delante para tomar el herramienta de trabajo, ya que las que actualmente están utilizando algunas de ellas tiene mangos muy cortos y esto hace que finalicen la jornadas más cansadas a nivel de la cintura.
2. Ofrecer una capacitación sobre Higiene Postural, al personal para sensibilizarlos sobre su propio auto cuidado.
3. Motivar y hacer seguimiento al personal sobre la realización continua de las pausas activas.
4. Realizar seguimiento por parte del área de Salud ocupacional a las recomendaciones sugeridas.
5. Informar los ejercicios de pausas activas recomendadas, para realizar durante el día varias veces.

Para los empleados:

1. Implementar en el puesto de trabajo el programa de Pausas Activas, con el fin disminuir el estrés, fatiga y el cansancio originado por los movimientos repetitivos y posiciones prolongadas.
2. En el momento de escurrir la traperera realizarlo repartiendo la hilaza en dos o tres partes, evitar realizarlo cogiendo toda la hilaza de una sola, porque es más la fuerza que debe aplicar para realizar el movimiento de escurrir.
3. Tomar los elementos de trabajo (escoba, traperero) conservando la columna vertebral derecha.

Ejercicios para evitar la fatiga visual

La fatiga visual es una condición muy común en quienes pasan muchas horas al día leyendo o trabajando frente a una computadora. Estos sencillos pasos te ayudarán a aliviarla...

Quienes pasen el día mirando fijamente la pantalla de una computadora, o leyendo infinidad de textos, posiblemente sufrirán de fatiga visual, lo cual suele tener como resultado molestos mareos y dolores de cabeza.

Sin embargo, para contrarrestar este fastidioso síntoma, existen algunos ejercicios que podrían ayudar a entrenar la vista y, consecuentemente, a prevenir la fatiga visual. Así, una vez que se haya memorizado la rutina, se los podrá hacer fácilmente varias veces al día (dependiendo de cuanto tiempo se estén haciendo estos trabajos). Aquí le ofrecemos diez pasos para llevarlos a cabo:

Diez pasos para combatir la fatiga visual:

Siéntese contra el respaldo de la silla, con la espalda bien recta. Cierre los ojos y coloque la palma de cada mano sobre un ojo, de manera que tenga la sensación de que las palmas entibian sus ojos.

Quite las manos, pero mantenga los ojos cerrados, inhale profundamente sólo por la nariz, exhale y abra parcialmente los ojos, permitiendo que su cabeza caiga hacia delante, para entonces girarla de lado a lado. Luego, encoja los hombros, formando círculos con ellos moviéndolos hacia delante y hacia atrás.

Cierre los ojos y manténgalos firmemente apretados, para luego levantar y comprimir los hombros, tanto como pueda. Mantenga esa posición durante unos pocos segundos y luego exhale fuertemente, relajando repentinamente los hombros y abriendo los ojos. Repita este ejercicio varias veces.

Parpadee repetidas veces, moviendo los párpados hasta que los ojos lleguen a estar húmedos. Repita este ejercicio varias veces

Respire naturalmente, concentrándose en un objeto bien lejano a su persona, por cerca de medio minuto. Intente mantenerse concentrado, y entonces parpadee rápidamente varias veces. Luego concéntrese en un objeto cercano por alrededor de 15 segundos. Intente mantener el foco, y luego parpadee rápidamente varias veces.

Este ejercicio lo ayudará a contrarrestar la tendencia a bizquear. Con los ojos entreabiertos, mire hacia arriba mientras exhala.

Este ejercicio ayuda a fortalecer los músculos extrínsecos que mueven los ojos. Intente mantener la cabeza recta y a la par de su espina dorsal. Mueva los ojos en todas las direcciones según lo señalado debajo, mientras exhala.

Hacia arriba  
Hacia abajo

Hacia la derecha  
Hacia la izquierda  
Hacia arriba a la derecha en 45 grados  
Hacia arriba a la izquierda en 45 grados  
Hacia abajo a la derecha en 45 grados  
Hacia abajo a la izquierda en 45 grados  
Hágalo durante unos pocos segundos, y luego vuelva los ojos al centro, mientras inhala.

Otro ejercicio para fortalecer los músculos de los ojos, consiste en focalizar la vista en un objetivo, para luego mirar hacia todo su alrededor repetidamente.

Nuevamente tratando de mantener la cabeza recta, mire derecho hacia delante, focalizándose en un objeto. Exhale y mire de lado a lado sin dar vuelta la cabeza. Luego, intente exhalar y girar la cabeza de lado a lado varias veces, intentando que los ojos sigan el movimiento de su cabeza. Entonces, gire su torso de lado a lado, y trate que sus ojos sigan también estos movimientos.

Coloque las palmas sobre los ojos para entibiárlas. Cuando esté listo, quítelas y abra los ojos.

## Anexo E. Taller de Pausas Activas

El objetivo principal de las Pausas es brindar elementos prácticos para romper los ciclos de movimientos repetitivos y posturas estáticas prolongadas disminuyendo la fatiga laboral y el estrés crónico contribuyendo así en la prevención de trastornos osteomusculares.

### Recomendaciones

1. Durante los ejercicios respire profundamente al iniciar el movimiento y suelte suavemente la respiración al finalizarlo.
2. Realice las actividades hasta donde las articulaciones lo permitan, en caso de sentir dolor suspenda el ejercicio.
3. Mantenga siempre la posición indicada en cada ejercicio.
4. Realice primero el calentamiento y después los estiramientos.
5. Inicie desde la cabeza y finalice en los pies o viceversa.

### Ejercicios de Calentamiento

Ejecute los siguientes ejercicios suavemente, sin sobre esforzarse, realizando 10 repeticiones de cada uno en posición de pie y con las rodillas levemente flexionadas al realizar los ejercicios de la columna:

1. Lleve su cabeza hacia el mentón y nuevamente a neutro
2. Rote la cabeza hacia el lado derecho y luego al frente.
3. Rote la cabeza hacia el lado izquierdo y luego al centro.
4. Incline la cabeza hacia la derecha y luego al centro.
5. Incline la cabeza hacia la izquierda y luego al centro.
6. Lleve los hombros hacia arriba.
7. Lleve los hombros hacia delante haciendo círculos.
8. Lleve los hombros hacia atrás haciendo círculos.
9. Flexione y extienda los codos.
10. Flexione y extienda las muñecas.
11. Abra y cierre los dedos de las manos.
12. Incline su cuerpo hacia el lado derecho y luego a neutro.
13. Incline su cuerpo hacia el lado izquierdo y luego a neutro.
14. Rote su cuerpo hacia la derecha y luego a neutro.
15. Rote su cuerpo hacia el lado izquierdo y luego lleve a neutro.
16. Flexione suavemente su columna.
17. Balancee sus caderas de derecha a izquierda y de izquierda a derecha.
18. Flexioné sus rodillas sin sobrepasar la punta de los pies, colocando sus manos en las rodillas.
19. Realice movimientos circulares con sus pies.
20. Lleve hacia arriba y hacia abajo la punta del pie derecho.
21. Lleve hacia arriba y hacia abajo la punta del pie izquierdo.

22. Lleve hacia adentro y afuera el pie derecho.
23. Lleve hacia adentro y afuera el pie izquierdo

### Estiramientos

1. Estiramiento de cuello: Manteniendo la espalda recta, y los hombros relajados, incline la oreja derecha hacia el hombro derecho. Sostenga 15 segundos. Lleve la cabeza al centro y realice lo mismo hacia el lado izquierdo.
2. Estiramiento antebrazo: Lleve el brazo derecho al frente, manteniendo el codo completamente extendido; con la mano izquierda empuje los 5 dedos hacia atrás. Sostenga 15 segundos y luego cambie de brazo.
3. Estiramiento de cuello y brazo: Con los brazos extendidos sobre la cabeza y las palmas de las manos juntas, estire los brazos hacia arriba y ligeramente hacia atrás. Mantenga la posición por 15 segundos.
4. Estiramiento de hombro y brazo: Con la espalda recta, coloque las manos juntas detrás de la espalda con los dedos apuntando hacia abajo. Rote las muñecas hacia adentro de modo que los dedos queden apuntando hacia la cabeza, y después lleve los codos hacia abajo. Mantenga 15 segundos y suelte despacio.
5. Estiramiento: En posición sentado o de pie, lleve las manos encima de los glúteos (zona lumbar) y dirija los codos hacia atrás mientras extiende ligeramente el tronco y la cabeza. Sostenga 15 segundos y suelte lentamente.
6. Estiramiento lumbar: En posición de pie, lleve la rodilla derecha hacia el pecho manteniendo la espalda recta. Sostenga 15 segundos. Baje lentamente y realícelo con la rodilla izquierda.
7. Abdominales: Siéntese apoyando los brazos a los lados de la silla, levante simultáneamente las dos piernas con las rodillas estiradas, separe las piernas y cruce las piernas una vez por encima y la otra por debajo. Repita 15 veces
8. Estiramiento de cuádriceps: Para estirar con efectividad este grupo muscular, tómese uno de los pies, llevándolo hacia los glúteos.

Si cuidas tu cuerpo, tendrás buena salud física y mental. Serás un triunfador

## Anexo F. Taller para hacer un trabajo en equipo

La reflexión grupal al interior de un equipo de trabajo: el diálogo.

*El objetivo de esta ficha de reflexión es motivar el diálogo en los equipos de trabajo.*

Hoy es un lugar común afirmar que la capacidad de resolver problemas y de proponer soluciones en un equipo es siempre superior a la de una persona. Por otra parte, es bastante evidente, si nos atenemos a la experiencia, que los problemas complejos se pueden abordar y resolver más eficazmente cuando ello se hace conjuntamente. No cabe duda de que el trabajo en equipo es una necesidad insoslayable para actuar en una realidad social de complejidad creciente y de múltiples interdependencias. Ciertamente, determinadas tareas no se pueden hacer, si no es por la acción conjunta mediante la convergencia de diferentes actividades, habilidades y conocimientos. De ahí las múltiples propuestas sobre trabajo interdisciplinario o, al menos, de acción polivalente en equipos multiprofesionales.

Mucho se habla de "trabajo en equipo", pero poco se hace de "trabajo en equipo". No porque no se quiera, sino porque ello tiene no pocas dificultades, y porque un equipo no se hace con sólo decirlo. Necesita madurar en un proceso que, aun cuando se intente, no necesariamente se tiene garantizado llevarlo a término.

Comencemos advirtiendo que no hay que incurrir en el error de considerar que el "trabajar juntos" es, por ese solo hecho, "trabajar en equipo". Para lograr la constitución y configuración de un equipo, hay que combinar la resultante de tres factores.

Ante todo, tiene que haber un trabajo a realizar conjuntamente, de acuerdo con los objetivos propuestos en cuanto equipo. A partir de estos objetivos se configura el marco referencial en el que se encuadra lo organizativo y lo funcional.

Una estructura organizativa básica que se deriva de los objetivos propuestos y que se expresa en la distribución de tareas y responsabilidades de los miembros del equipo. Se trata de todo lo que concierne a la forma de realizar el trabajo propiamente dicho.

Un sistema relacional que se produce dentro de la dinámica interna de funcionamiento del equipo. Los elementos que lo integran son: participación, comunicación, complementación, forma de resolver conflictos y tensiones y todo aquello que contribuye a crear un clima organizacional y funcional adecuado para el trabajo en equipo. Mientras la estructura organizativa es el esqueleto del equipo, el sistema relacional se configura mediarle los procesos socioafectivos que se dan en el equipo.

Podríamos decir, a modo de síntesis, que un equipo de trabajo se configura basado en una común orientación de objetivos, con una clara distribución de responsabilidades y tareas dentro de una estructura organizacional básica y creando un sistema relacional

gratificante que favorezca la productividad grupal.

Otra cuestión a considerar es que nuestra educación y socialización no siempre ayudan a que tengamos aquellas cualidades necesarias para el trabajo en equipo. Más bien ocurre lo contrario.

Extraído de:

Ander-Egg, Ezequiel; Aguilar Idañez, María José, El Trabajo en Equipo, Ed. Lumen/Humanitas, 1997

#### Actividad 1:

Ud., y sus compañeros están iniciando el proceso de crear un equipo de trabajo, o tal vez, ya hace mucho tiempo que están tratando de levantar algún proyecto al interior de la institución en la que laboran, quizás son un grupo de personas que recién se está conociendo y por lo tanto sólo tienen el deseo de iniciar este proyecto común que es aprender... pero sea lo que sea está la necesidad de tener un buen equipo de trabajo y para ello es que hoy se han reunido.

Presente a sus compañeros el texto anterior, y pídale que en parejas subrayen con color verde todos aquellos elementos que posee el equipo de trabajo que conforman, y con color rojo, todos aquellos elementos que no poseen y ellos consideran relevante considerar para el trabajo futuro.

#### Actividad 2:

Presente a sus compañeros esta tabla de comparación y pídale que en cuartetos vayan completando y poniendo en común la actividad 1.

<b>Aspectos semejantes</b>		
Los elementos de trabajo en equipo que nosotros poseemos:		
Los elementos de trabajo en equipo que nos faltan:		
<i>Pareja 1</i>	Aspectos diferentes	<i>Pareja 2</i>

El diálogo para planificar el trabajo en equipo es importante porque...	El diálogo me resulta incómodo dentro del equipo porque...
El diálogo para desarrollar el trabajo en equipo es necesario porque...	El diálogo sirve para solucionar conflictos cuando se caracteriza por...
El diálogo es importante para evaluar las tareas realizadas por el equipo porque...	Generar diálogo cooperativo significa para mí...
El diálogo puede generar conflictos porque...	Un buen equipo funciona cuando...

Actividad 3

Luego de desarrollar las actividades anteriores proponga evaluar en conjunto la experiencia de contrastar el ideal de un equipo de trabajo con el equipo que se está formando. La idea es discutir en forma socializada acerca de la importancia del diálogo para planificar, desarrollar y evaluar el trabajo en equipo.

Para ello entregue las siguientes tarjetas por sorteo, y después de que cada compañero complete la oración, los demás deben expresar su acuerdo o desacuerdo con esa opinión.

Para facilitar la toma de posición de los compañeros cada uno tendrá dos tarjetas, una positiva y una negativa, que levantarán para hacer saber su opinión al equipo. Pueden ser:



## **Anexo G. Taller de motivación para la salud y el trabajo**

Preparado por: María Elena Arango Arcila.

### **INTRODUCCIÓN**

El concepto de calidad de vida laboral es hoy en día un ideal por el que están trabajando gran cantidad de organizaciones, hasta tal punto que ha dejado de ser competencia exclusiva de la gerencia o de las áreas encargadas de personal, para convertirse en un objetivo común de todas las personas que conforman una empresa.

Dado que en la cultura del trabajador Colombiano es bastante común encontrar baja autoestima y alta desmotivación para autogestionar la su propia vida, las organizaciones necesitan promover permanentemente la motivación de las personas como herramienta clave para lograr un excelente desempeño laboral y bienestar en el trabajo.

Hoy las empresas necesitan personas que estén en capacidad de asumir el papel de agente gestor de calidad de vida, a través de una posición y un compromiso activo, es decir, para que participen con mente constructiva y produzcan con honestidad, siendo solidarios e interesados con todos los asuntos de su realidad laboral.

Promover la calidad de vida de los trabajadores no es otra cosa que reforzar los conceptos básicos de la vida en general y su gestión compete a la empresa, al trabajador y a la comunidad en general.

### **OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

Al finalizar el taller, los participantes estarán en capacidad de:

- Asumir actitudes más positivas ante el trabajo, como fuente de satisfacciones y crecimiento personal.
- Iniciar el proceso de autogestión para elevar la calidad de vida laboral.
- Elegir estilos de vida y de trabajo más saludables.
- Participar en el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo de la empresa.

### **METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL TALLER**

- Para iniciar explique al grupo de qué se trata el vídeo (KUNFU PANDA) y cuáles son los objetivos propuestos con la realización del taller.

Organice el grupo por parejas y entregue la pregunta No 1. Luego haga una plenaria corta. Esto con el fin de tantee el nivel de motivación que trae el grupo, antes de apreciar el vídeo.

Esta primera parte puede desarrollarse en 20 minutos, incluida la plenaria.

1. ¿Usted considera que el trabajo le brinda otras ganancias o beneficios fuera del salario? En caso afirmativo ¿cuáles son?. En caso negativo ¿por qué?

---

---

---

---

---

Se proyecta el vídeo hasta que aparece la presentadora diciendo: “cuando las personas tienen una idea clara de lo que quieren ser, las probabilidades de lograrlo son del cien por ciento”. Se hace una pausa aquí y se lanzan dos preguntas al grupo. Estas preguntas son para responderlas individualmente:

2. Responda en forma individual a las siguientes preguntas: (Se da un espacio de 15 minutos)

¿Cuál es el objetivo más grande de tu vida?

¿Cuál es la meta que te has propuesto alcanzar?

¿Cuáles son las 3 cosas más importantes que debes hacer para conquistar esa meta?

---

---

---

---

Al finalizar, reúna nuevamente las personas en parejas para que discutan sobre el taller anterior y teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- ¿Ya tenían una meta clara en la vida?
- ¿Qué fue lo que más les gustó del video?
- ¿Qué no les agradó del video?
- ¿Cuál es el mensaje que les deja?

Finalmente, realice una plenaria de estos cuatro puntos