



FACULTAD DE POSGRADOS

**“Diseño de una intervención educativa: Enfocada en los Colaboradores del  
área de servicio al cliente de Banco Diners Club del Ecuador para disminuir el  
distrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello”**

AUTOR

Mónica Cecilia Freire Tejada  
Lucia Catalina Ruales Vaca

AÑO

2021



# **UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS**

## **MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**“Diseño de una intervención educativa: Enfocada en los Colaboradores del área de servicio al cliente de Banco Diners Club del Ecuador para disminuir el estrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello”**

**Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar por el título de Máster en Seguridad y Salud Ocupacional**

**Profesor:** Ing. Juan Pablo Piedra, M. Sc.

**Autoras:** Mónica Cecilia Freire Tejada

Lucia Catalina Ruales Vaca

**2021**



## **DECLARACION DEL PROFESOR GUIA**

"Declaro haber dirigido el trabajo, Diseño de una intervención educativa: Enfocada en los Colaboradores del área de servicio al cliente de Banco Diners Club del Ecuador para disminuir el distrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello, a través de reuniones periódicas con las estudiantes MONICA CECILIA FREIRE TEJADA Y LUCIA CATALINA RUALES VACA, en el semestre 2020-2021, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

.....  
Ing. Juan Pablo Piedra, M. Sc

C.I 0103730206

## **DECLARACION DEL PROFESOR CORRECTOR**

"Declaro haber revisado este trabajo, Diseño de una intervención educativa: Enfocada en los Colaboradores del área de servicio al cliente de Banco Diners Club del Ecuador para disminuir el distrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello, del MONICA CECILIA FREIRE TEJADA Y LUCIA CATALINA RUALES VACA, en el semestre 2020-2021, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

.....  
Ing. Juan Pablo Piedra, M. Sc

C.I 0103730206

## **DECLARACION DEL PROFESOR CORRECTOR**

“Declaramos que este trabajo es original, de nuestra autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

.....

Mónica Cecilia Freire Tejada

C.I 1714263900

.....

Lucia Catalina Ruales Vaca

C.I 1717856676

## **AGRADECIMIENTOS**

Damos gracias a Dios por permitirnos cumplir un objetivo más en nuestros caminos.

A nuestros padres y hermanos, con su ayuda y cariño incondicional.

A nuestros amigos, por su amistad sincera en especial a María José, Romy y Luis.

Al Banco Diners Club del Ecuador S.A, por su apoyo y colaboración para realizar la  
Intervención Educativa.

A la Facultad de Posgrados UDLA, especialmente al Ing. Juan Pablo Piedra por su  
aporte y orientación para el desarrollo de la tesis.

***Mónica Cecilia Freire Tejada y Lucía Catalina Ruales Vaca***

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme y protegerme cada día de mi vida.

A mis padres, Juan y Teresa que son lo mejor que tengo.

A mis hermanos, María Augusta y Marco Vinicio.

***Mónica Cecilia Freire Tejada***

A Dios por fortalecerme a continuar y cuidarme en mi vida

A mis padres, hermanas y Andrés por apoyarme a cumplir mis objetivos.

***Lucia Catalina Ruales Vaca***



# RESUMEN

## Introducción

La Organización Internacional del Trabajo reconoce que el primer síntoma de un daño emocional y físico es el estrés. En el 2020 se hizo un estudio de tipo Descriptivo Transversal utilizando el Cuestionario de Condiciones de trabajo y salud en Latinoamérica, segunda versión y el Cuestionario de Imbalance Esfuerzo Recompensa versión corta, en los trabajadores de atención al público y sin atención al público (muestra: 343 trabajadores) de Banco Diners Club del Ecuador S.A. encontrando que la prevalencia de distrés mental es 82,0 %, dolor de espalda baja el 54,0% y dolor de cuello el 68,0%. Por esta razón se realizó una Intervención Educativa para que estén capacitados en identificar los riesgos.

## Método

La metodología que se aplicó en la Intervención Educativa es el método ARIPE, un método que consta de 5 fases: Ajustar, Reactivar, Informar, Procesar y Evaluar; basado en la participación del área de servicio al cliente del Banco Diners Club en la ciudad de Quito. Logrando crear un óptimo ambiente de aprendizaje.

## Resultados

Participaron 21 colaboradores con instrucción de Tercer Nivel. Estuvieron muy satisfechos con la Intervención Educativa impartida, se obtuvo una media de 4.91 en la Evaluación General. En el test Inicial de conocimiento fue el 20% y el test Final el 92%, obteniendo un incremento del 72% debido a los nuevos conocimientos.

## Conclusión

Se logro alcanzar los objetivos planteados a través del método ARIPE en el área del servicio al cliente y el compromiso de poner en práctica para su bienestar personal y profesional.

**Palabras claves:** Distrés, intervención educativa, posturas ergonómicas.

# ABSTRACT

## Introduction

The International Labor Organization recognizes that the first symptom of the emotional and physical damage is stress. In 2020, a Cross-Sectional Descriptive study was carried out using the Questionnaire on Work and Health Conditions in Latin America, second version, and the Imbalance Effort Reward Questionnaire, short version, in customer service workers and without customer service (sample: 343 workers) of Banco Diners Club del Ecuador SA, finding that the prevalence of mental distress is 82%, low back pain 54.0% and neck pain 68.0%. For this reason, an Educational Intervention was carried out so that they are trained in identifying the risks.

## Method

The methodology that was applied in the Educational Intervention is the ARIPE method, this is a method that consists of 5 phases: Adjust, Reactivate, Inform, Process and Evaluate; based on the participation of Banco Diners Club customer service workers in the city of Quito. Achieving to create an optimal learning environment.

## Results

Twenty-one workers with Third Level instruction participated. They were very satisfied with the Educational Intervention given, an average of 4.91 was obtained in the General Evaluation. In the Initial knowledge test, it was 20% and the final test 92%, obtaining an increase of 72% due to the new knowledge.

## Conclusion

The objectives set were achieved through the ARIPE method in the area of customer service and the commitment to put into practice for their personal and professional well-being.

**Keywords:** Distress, educational intervention, ergonomic postures.

# INDICE

DECLARACION DEL PROFESOR GUIA.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACION DEL PROFESOR CORRECTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACION DE AUDITORIA DEL ESTUDIANTE ..	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTOS .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INDICE.....	ix
LISTA DE TABLAS .....	xi
LISTA DE GRAFICOS .....	xii
1. Introducción.....	13
2. Condiciones de marco .....	15
3. Nivel de conocimiento y objetivos de aprendizaje.....	16
4. Intervención Educativa (Método ARIPE).....	17
4.1 Crear un ambiente de aprendizaje (Tiempo empleado 5 minutos) .....	17
4.2 Ajustar (Tiempo empleado 15 minutos).....	18
4.3 Reactivar (Tiempo empleado 10 minutos).....	19
4.4 Informar (Tiempo empleado 25 minutos) .....	20
4.5 Procesar (Tiempo empleado 30 minutos) .....	20
4.6 Evaluar (Tiempo empleado 20 minutos).....	21
5. Medición de la Intervención Educativa.....	22
6. Resultados de la Intervención Educativa .....	23
6.1 Análisis de los logros alcanzados. ....	26
6.2 Evaluación general de la Intervención Educativa. ....	27
6.3 Análisis de las preguntas abiertas.....	28
7. Discusión.....	29
8. Conclusiones y recomendaciones .....	31
9. Referencias .....	33

10. ANEXOS .....	36
10.1 Calendario- Diagrama de Gantt .....	37
10.2 Plan didáctico- Esquema .....	38
10.3 Evaluación Test Inicial y Test Final .....	30
10.4 Formulario de Evaluación .....	32
10.5 Lista de Participantes.....	38
10.6 Lista de Materiales .....	40
10.7 Registro fotográfico.....	41
10.7.1 Invitación al área de servicio al cliente del Banco Diners Club del Ecuador. .....	41
10.7.2 Medidas de bioseguridad en el auditorio.....	41
10.7.3 Firmar la lista de participantes. ....	42
10.7.4 Selección de tarjeta de color y colocar su nombre .....	42
10.7.5 Identificar el nombre de la película.....	42
10.7.6 Napo.....	43
10.7.7 ¿Cómo se ven en 5 años? .....	43
10.7.8 Posiciones incorrectas. ....	43
10.7.9 Identificación de posturas correctas e incorrectas.....	44
10.7.10 Análisis de diferentes actividades que afectarían las posturas incorrectas en su vida personal y profesional .....	44
10.7.11 Exposición del distrés mental, dolor de cuello y espalda baja .....	44
10.7.12 Break de los participantes.....	45
10.7.13 Entrega de material didáctico para realizar el poster .....	45
10.7.14 Exposición del poster por grupos .....	46
10.7.15 Elección del poster ganador.....	47
10.7.16 Método: Lanza el dado .....	47
10.7.17 Entrega de la tarjeta de regalo al grupo ganador. ....	48
10.7.18 Participantes de la Intervención Educativa.....	48

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Recolección de datos .....	244
Tabla 2 Características sociodemográficas, condiciones de intervención educativa en una muestra de trabajadores de atención al cliente en Diners Club S.A .....	255
Tabla 3 Test inicial y test final de conocimientos.....	25
Tabla 4 Resultados de la evaluación general de la Intervención Educativa.....	27

# LISTA DE GRAFICOS

Figura 1 Test de conocimiento .....	26
-------------------------------------	----

# 1. Introducción

Según la Organización Internacional de la Salud (OMS) los trabajadores cuando están expuestos a entornos de estrés en los espacios de trabajo presentan trastornos músculo esquelético como lumbalgias y trastornos de los miembros superior, (OMS, 2004) adicionalmente afirma que tiene una prevalencia de trastornos músculos esqueléticos de 1710 millones de personas en el mundo, la prevalencia con el dolor lumbar es 568 millones de personas, dolor de cuello 222 millones de personas y las cifras aumentan con la edad de las personas. (Cieza et al.,2020)

Por otro lado, existen cifras laborales en Europa, que atribuyen el 30,0 % de molestias musculoesqueléticas a nivel de la mano y dorsolumbar, consecuencia de movimientos repetidos y por el tiempo prolongado en su lugar de trabajo. (Costes sociales y económicos de los TMES en la UE, 2016). Los trastornos musculoesqueléticos es un problema muy común en los colaboradores europeos, afirman una prevalencia del 30.00% con trastornos de espalda y el 17.00% en brazos y piernas. (Piedrahita, 2004)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoce que el primer síntoma de un daño emocional y físico es el estrés, provocando riesgos psicosociales a los trabajadores como por ejemplo la ausencia de seguridad laboral, un control escaso, la falta de recompensa por todo el trabajo realizado por el colaborador, un alto nivel de exigencia en sus actividades. (OIT, 2009)

En Latino América existe información limitada acerca del tema, sin embargo, en su investigación Rojas M., et al, a nivel de América Central señala que la prevalencia es del 50,0% en las áreas lumbar, cervical y dorsal en una población aproximadamente de 12000 colaboradores de seis naciones. (El Salvador, Nicaragua, Panamá, Costa Rica, Guatemala, y Honduras). (Rojas et at.,2015)

Rodríguez R., en su estudio en el cual participaron 234 trabajadores de un banco de Lima, Perú., afirma que hay una conexión de riesgo psicosocial y trastorno musculoesquelético con una prevalencia de la zona dorsal en cuello del 62,0%, espalda baja en un 50,0 % y distrés mental del 82,0%. (Rodríguez & Raitt, 2018)

La Súper Intendencia de Bancos del Ecuador reporta que en el sector financiero trabajan 30.331 colaboradores, incluyendo la banca pública, privada, sociedades financieras y mutualistas. En la banca privada se encuentra el 79,0% de los colaboradores, en la banca pública se encuentra el 14,0% mientras que el 4,5 % en sociedades financieras y el 2,5 % en las mutualistas. (Súper Intendencia de Bancos, 2020)

Según D. Dagne, et al, en su estudio participaron 838 trabajadores de 62 bancos en Addis Abeba, Etiopía. Encontraron que la prevalencia de distrés mental es del 95,0%. Afirmaron que este grupo tienen dos veces más probabilidad de desarrollar trastornos musculoesqueléticos en espalda baja seguida por el hombro, el cuello y superior de la espalda relacionados al trabajo en un 77,6%. Además, recomendaron realizar acciones como el entrenamiento y/o programas de concienciación sobre condiciones de trabajo saludable para mejorar la situación en los trabajadores bancarios. (Dagne et al., 2020)

Ziba Khalili, et al, realizó una intervención educativa a través del Modelo Transteórico TTM (etapas de cambio, beneficios percibidos, barreras percibidas, autoeficacia y procesos de cambio) en una población de 176 usuarios de computadoras, concluyó que la intervención educativa redujo la prevalencia de trastornos musculoesqueléticos en cuello, codo, cintura, pies y rodilla en un 35, 33%. (Khalili et al., 2018)

En Ecuador existe poca información sobre esta población trabajadora, sin embargo, en el 2020 se hizo un estudio de tipo Descriptivo Transversal utilizando el Cuestionario de Condiciones de trabajo y salud en Latinoamérica, segunda versión y el Cuestionario de Imbalance Esfuerzo Recompensa versión corta, en los



trabajadores de atención al público y sin atención al público (muestra: 343 trabajadores) de Banco Diners Club del Ecuador encontrando que la prevalencia de distrés mental es del 82,0 %, dolor de espalda baja el 54,0% y dolor de cuello el 68,0%. (Loaiza et al., 2020)

En efecto, se pretende diseñar una intervención educativa para disminuir el distrés mental, dolor de espalda baja y cuello a las personas que se encuentran en trabajo presencial del área de atención al cliente buscando potenciar un entorno saludable para todos los colaboradores y así evitar costos innecesarios o días perdidos por dichas dolencias, las mismas que impactan al rendimiento y productividad de la organización. (Havermans et al., 2018)

## **2. Condiciones de marco**

Se realizó la intervención educativa para el área de servicio al cliente, con trabajadores cuya jornada laboral es diurna. La invitación se envió una semana previa al evento (Ver anexo 10.7.1), mediante una reunión presencial explicativa sobre la importancia de asistir a la intervención, seguida por una comunicación enviada por correo electrónico resaltando las razones de la Intervención Educativa, 48 horas antes del evento. La intervención se realizó en el auditorio de la organización, con aforo para 50 personas con todas las medidas de bioseguridad (Ver Anexo 10.7.2). El auditorio consta de 100 asientos que están ubicados estratégicamente para dar una excelente visión al escenario, sonido e iluminación dispersa por todo el auditorio, su extensión permite la participación de un gran número de colaboradores y posee rutas de evacuación con su respectiva señalética.

El montaje incluyó: 1 mesas de trabajo con 2 sillas para los expositores; 4 mesas en cada esquina del auditorio con grupos de trabajo de 6 personas.

El evento tuvo una duración de 2 horas, al finalizar la fase de Informar se ofreció un refrigerio. Durante los tres meses previos al evento se mantuvo reuniones con Recursos Humanos y Seguridad y Salud Ocupacional, para obtener información relevante sobre diagnósticos anteriores relacionados al distrés mental, dolor de espalda baja y cuello en los colaboradores del área de servicio al cliente. Adicional, al tener un estudio epidemiológico descriptivo de corte transversal realizado previamente en la Organización, se presentó el contenido, esquema y resultados de la intervención, así como el impacto deseado en la productividad de la Organización, esperando los siguientes beneficios con la intervención: Reducción de índices de distrés mental, dolor de espalda baja y cuello de los colaboradores de servicio al cliente, reducción de ausentismo laboral por causas relacionadas al distrés mental, dolor de espalda baja y cuello, incremento de productividad por el cambio de hábitos posturales durante la jornada laboral.

### **3. Nivel de conocimiento y objetivos de aprendizaje**

Los colaboradores del área de servicio al cliente de Banco Diners Club del Ecuador S.A., laboran en horario diurno, por su gestión atienden los requerimientos de los socios, manteniendo la custodia y confidencialidad de toda la información, documentos y valores a su cargo. La postura para realizar su trabajo es sentada frente al ordenador y atienden las necesidades de los diferentes clientes de manera presencial, por la naturaleza de sus funciones y condiciones físicas de trabajo se consideran como las posibles fuentes de distrés mental, dolor de espalda baja y cuello; por esta razón serán los participantes en la intervención educativa.

El nivel de educación de los colaboradores del área de servicio al cliente es de tercer nivel el 100% no siendo necesario que el grupo de Colaboradores presenten dolencias.

Los objetivos de aprendizaje de la intervención educativa que se intenta lograr con los Colaboradores son:

- a) Enumerar 3 desventajas de adoptar una mala postura sentado frente al ordenador durante la jornada laboral.
- b) Construir 3 estrategias efectivas para disminuir el distrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello que se presentan en la jornada laboral.
- c) Elegir la estrategia que mejor se ajuste a su puesto de trabajo para disminuir el distrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello en la jornada laboral.

## **4. Intervención Educativa (Método ARIPE)**

### **4.1 Crear un ambiente de aprendizaje (Tiempo empleado 5 minutos)**

Se realizó la Intervención Educativa el jueves 2 de septiembre, citando a los Colaboradores del Área de Servicio al Cliente a las 7h00 en el Auditorio del Banco. Se ambientó el lugar de aprendizaje para que los Colaboradores participen y se sientan en confianza.

Al ingreso del Auditorio los Colaboradores firmaron la lista de participantes (Ver anexo 10.7.3 y anexo 10.5) y seleccionaron una tarjeta de color (azul, amarillo, naranja, rojo) que les permitió agruparse y colocar su nombre (Ver anexo

10.7.4). Los participantes se unieron en 4 grupos de 6 personas identificados por colores.

Se dio la bienvenida a los Colaboradores y se explicó los objetivos de aprendizaje que se estableció en la jornada educativa. La técnica que utilizamos fue la identificación de películas a través de canciones, se presentó un video de 1:35 minutos con canciones para que los grupos de trabajo identifiquen a que película correspondía (Ver anexo 10.7.5) y así logramos que los Colaboradores se predispongan a participar activamente en la intervención educativa.

## **4.2 Ajustar (Tiempo empleado 15 minutos)**

### Preámbulo

En esta fase, las actividades tenían como objetivo enfocaron la atención de los participantes a través de la proyección de videos para enfatizar la importancia de disminuir el distrés mental, dolor de espalda baja y cuello para evitar las dolencias en su vida laboral, y visualizar las consecuencias que presentaran a largo plazo.

Los Colaboradores visualizaron los videos de “Napo” es un trabajador que con frecuencia se expone a peligros habituales y riesgos en la jornada laboral, sin embargo, este personaje identifica los peligros y riesgos; brindando iniciativas de mejora o solución en la mayoría de los casos. Los videos seleccionados fueron el envejecimiento y la SST – trabajo de oficina – trastornos musculoesqueléticos (TME) y When-stress-strikes/always-available. (Ver anexo 10.7.6) (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo Napo, 2014)

Se utilizó la técnica “Demostrar un problema de la vida real”, presentando fotografías reales de los Colaboradores, tomadas días anteriores de la intervención educativa, para que identifiquen si su postura durante la jornada laboral es inadecuada, evidenciando un problema de su realidad. Adicional se les presento imágenes de actividades varias (reuniones familiares, viajes, deportes, crecimiento profesional, terapia física, consultas médicas, tomando

medicinas) solicitándoles a los Colaboradores que se auto cuestionen: ¿cómo se ven dentro de 5 años? (Ver anexo 10.7.7) a lo que respondieron que se ven compartiendo tiempo junto a su familia, desarrollando objetivos profesionales, realizando actividades deportivas y viajes en compañía de amigos. Ningún Colaborador se visualizó asistiendo a citas o realizándose tratamientos médicos para recuperar la salud a causa del distrés mental, dolor de espalda baja y cuello.

### **4.3 Reactivar (Tiempo empleado 10 minutos)**

Para reactivar el conocimiento de los colaboradores se presentaron fotografías de personas con posturas correctas e incorrectas realizando trabajo de oficina (Ver anexo 10.7.8), se instaló dos carteleras etiquetadas y se solicitó a los participantes de cada grupo que coloquen las imágenes de acuerdo con su comprensión. (Ver anexo 10.7.9)

Se utilizó la técnica de Identificación de posturas corporales en el trabajo y motivaciones personales.

A través de un test inicial previo acerca de distrés mental, dolor de espalda baja y cuello, se midió el conocimiento que poseían los Colaboradores al momento haciéndoles las siguientes preguntas:

1. ¿Qué significa la OIT?
2. Defina el distrés mental.
3. ¿Qué causas provoca el dolor de cuello.
4. ¿Cuáles son las medidas de prevención para disminuir el dolor de espalda baja.
5. ¿Cuáles son los síntomas del dolor de espalda baja?

Adicionalmente, se presentó fotografías de actividades variadas (deportes, compartir en familia, tiempo con amigos, etc.), para identificar y analizar cuáles

son las motivaciones de los grupos y cómo afectaría las malas posturas y el estrés mental en la vida personal de los Colaboradores. (Ver anexo 10.7.10)

#### **4.4 Informar (Tiempo empleado 25 minutos)**

Se impartió conocimiento a los Colaboradores a través de una exposición. La primera parte consistía en explicar los resultados estadísticos epidemiológico-recopilados en el estudio transversal realizado en el año 2020 en la Organización en 8 minutos. Luego, se asignaron 17 minutos para una presentación oral centrada en definiciones claras emitidas por la OMS (síntomas, signos, causas, su origen y la forma de manifestación en los trabajadores) que no solo se pueden manifestar enfermedades osteomusculares por el estrés mental en el trabajo, sino desencadenar otras enfermedades, enfatizando en los puntos importantes para adoptar posturas correctas durante la jornada laboral, así como las medidas para prevenir, manejar y disminuir el estrés mental, dolor de espalda baja y cuello durante el desempeño de su trabajo. (Ver anexo 10.7.11)

Se realizó una pausa de 10 minutos, para ofrecer un break a los participantes. (Ver anexo 10.7.12)

#### **4.5 Procesar (Tiempo empleado 30 minutos)**

Para consolidar y fortalecer los nuevos conocimientos adquiridos, a cada grupo se entregó papelógrafo, imágenes, cinta, marcadores, tijera, pega, papel brillante, para la elaboración de un poster (Ver anexo 10.7.13) en el cual se les pidió que:

- Enumeren 3 desventajas de adoptar una mala postura sentado frente al ordenador durante la jornada laboral.

- Construir 3 estrategias efectivas para disminuir el distrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello que se presentan en la jornada laboral.

Para terminar la actividad cada grupo de trabajo expuso su poster en plenaria con todos los participantes (Ver anexo 10.7.14) y seleccionaron la mejor estrategia. Con la finalidad de colocar en cartelera el poster ganador. (Ver anexo 10.7.15)

#### **4.6 Evaluar (Tiempo empleado 20 minutos)**

Se realizó una plenaria para evaluar el conocimiento que ha sido asimilado, los colaboradores contestaron una serie de preguntas afines con los objetivos de aprendizaje, el método empleado fue “Lanza el Dado”. En esta etapa un representante de cada grupo subió al escenario del auditorio rodo el dado sobre el piso, cada lado tenía un color que coincidía con las tarjetas de preguntas que respondieron en un tiempo límite de 1 minuto, de no responder la pregunta cualquier grupo dio la respuesta. (Ver anexo 10.7.16). El grupo que mayores respuestas correctas tuvo recibió un premio. (Ver anexo 10.7.17) (Tarjeta de regalo)

##### **Actividades desarrolladas:**

1. Defina el distrés mental
2. Defina el dolor de espalda baja
3. Defina el dolor de cuello
4. Enumere 2 síntomas de distrés mental
5. Enumere 2 síntomas de dolor de espalda baja
6. Enumere 2 síntomas de dolor de cuello

### **Utilización del dado para las preguntas abiertas:**

1. ¿Cómo prevenir el dolor de espalda baja?
2. ¿Qué tipo de pausas activas se debe realizar ante el dolor de espalda baja?
3. ¿Cómo prevenir el dolor de cuello?
4. ¿Qué tipo de pausas activas ayudan al dolor de cuello?
5. Enumere 2 técnicas para afrontar el distrés mental
6. Enumere 2 consejos prácticos para combatir el estrés

Al terminar la intervención educativa los participantes completaron la prueba final de opción múltiple, para medir el éxito del aprendizaje de la intervención educativa. (Ver anexo 10.3). Después de completar este cuestionario, recibieron la hoja de evaluación para evaluar el curso y el test final. (Ver anexo 10.4).

**Conclusión:** (Tiempo empleado 5 minutos.)

Al finalizar el ARIPE, se pidió a los colaboradores que comenten la siguiente pregunta. ¿Qué le llamo más la atención de la intervención educativa? Posterior, las instructoras recogieron todas las opiniones para brindar un mensaje final y cerrar el evento (Ver anexo 10.7.18).

## **5. Medición de la Intervención Educativa**

La Intervención Educativa fue evaluada por cada *Colaborador* participante de manera anónima sobre las instructoras y los temas tratados. La evaluación fue corta a través de preguntas de aspectos relevantes, desempeño de las instructoras, aspectos de satisfacción, método de aprendizaje, objetivos de conocimiento, y



sugerencias para mejorar en sus puestos de trabajo ante los escenarios de distrés mental, dolor de espalda baja y cuello. (Ver anexo 10.4)

## **6. Resultados de la Intervención Educativa**

La Intervención educativa se realizó en una población de 21 colaboradores del área del servicio al cliente de Banco Diners Club del Ecuador S.A., el cuestionario tuvo las siguientes partes; aspectos sociodemográficos, objetivos de aprendizaje, condiciones de trabajo y preguntas de orden general de conocimientos sobre el distrés mental, dolor de espalda baja y cuello.

Se identificó que el 47.62% se encuentran en un rango de 27 a 34 años y el 23.81% se encuentra en un rango de 35 a 42 años el resto de los colaboradores se encuentran dispersos. El género de la población fue el 61.90% femenino y 38.10% masculino. Y en su totalidad los colaboradores tienen instrucción universitaria, es decir el 100.00%. El tiempo de pausas activas tiene el 85.71% de los colaboradores esperan tener entre 8 a 10 minutos al día. El 76.19% de los colaboradores dice que la Intervención Educativa fue excelente con una calificación de 10 y casi la cuarta parte de los colaboradores con una calificación entre 7 a 9 sobre lo expuesto. (Tabla 1 y Tabla 2). Los resultados obtenidos del Test Inicial y Test Final de 5 preguntas que se realizó (Tabla 3) se obtuvo lo siguiente, el 20.00% de las respuestas en el Test Inicial fueron correctas y el 80.00% de las respuestas fueron incorrectas y en el Test final presentó que el 92.00% de las respuestas fueron correctas y el 8.00% fueron respuestas incorrectas sobre los temas de dolor de espalda baja y cuello y el distrés mental en la jornada laboral (Figura 1). Evidenciando que el incremento de conocimientos a través de la Intervención Educativa fue el 72.00% demostrando que los colaboradores pusieron atención y aprendieron sobre el tema propuesto.

**Tabla 1****Recolección de datos**

<b>N°</b>	<b>Edad</b>	<b>Genero</b>	<b>Nivel de Educación</b>	<b>Tiempo de pausas activas</b>	<b>Calificación del curso</b>
1	47	Masculino	Tercer Nivel	7	10
2	45	Masculino	Tercer Nivel	8	10
3	28	Femenino	Tercer Nivel	8	10
4	30	Femenino	Tercer Nivel	8	10
5	42	Femenino	Tercer Nivel	10	10
6	38	Femenino	Tercer Nivel	8	10
7	32	Femenino	Tercer Nivel	8	10
8	35	Masculino	Tercer Nivel	10	10
9	34	Femenino	Tercer Nivel	8	9
10	47	Femenino	Tercer Nivel	8	10
11	26	Femenino	Tercer Nivel	10	10
12	29	Masculino	Tercer Nivel	10	9
13	30	Masculino	Tercer Nivel	10	10
14	36	Femenino	Tercer Nivel	8	10
15	35	Masculino	Tercer Nivel	8	10
16	27	Femenino	Tercer Nivel	4	9
17	31	Masculino	Tercer Nivel	5	9
18	47	Femenino	Tercer Nivel	8	10
19	26	Femenino	Tercer Nivel	10	10
20	29	Masculino	Tercer Nivel	10	9
21	30	Femenino	Tercer Nivel	8	10

Nota: Información del área del servicio al cliente del Banco Diners Club S.A

**Tabla 2 :**

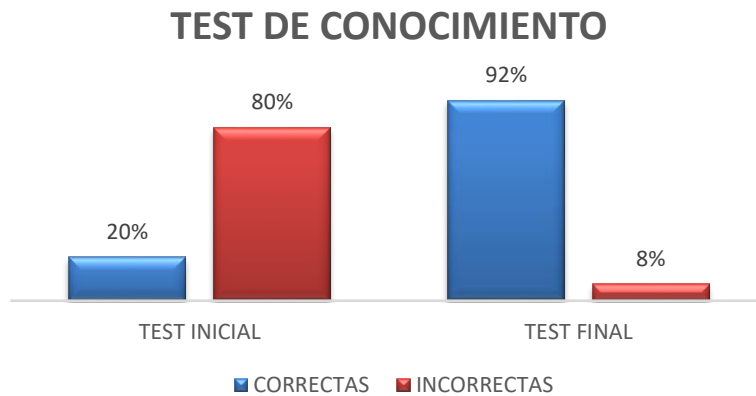
*Características sociodemográficas, condiciones de intervención educativa en una muestra de trabajadores del servicio al cliente en el Banco Diners Club S.A*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Total n°21</b> n(%)
<b>Edad</b>	≤26	2(9.52)
	27-34	10(47.62)
	35-42	5(23.81)
	43-47	4 (19.05)
<b>Genero</b>	Femenino	13(61.90)
	Masculino	8(38.10)
<b>Instrucción</b>	Tercer Nivel	21(100.00)
<b>Tiempo de Pausas Activas (minutos)</b>	≤4	1(4.76)
	5 – 7	2(9.52)
	8 – 10	18(85.71)
<b>Calificación del curso</b>	7 – 9	5(23,81)
	10	16(76,19)

Tabla 3

*Test inicial y test final de conocimientos*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>TEST INICIAL</b>		<b>TEST FINAL</b>	
	CORRECTAS	INCORRECTAS	CORRECTAS	INCORRECTAS
1. ¿Qué significa la OIT?	1	20	21	0
2. Defina el distrés mental.	5	16	19	2
3. ¿Qué causas provoca el dolor de cuello	4	17	20	1
4. ¿Cuáles son las medidas de prevención para disminuir el dolor de espalda baja	5	16	18	2
5. ¿Cuáles son los síntomas del dolor de espalda baja?	6	15	19	2



*Figura 1* Test de conocimiento

## 6.1 Análisis de los logros alcanzados.

Los objetivos de aprendizaje de las preguntas 1, 2 y 3 de la Evaluación: Los 21 participantes (100%) respondieron correctamente. En la pregunta 1 en el tema de las desventajas de trabajar en una postura inadecuada, mencionó el dolor de espalda, seguido del cansancio y estrés. En la pregunta 2 sobre la prevención señalaron las pausas activas, ajustar el puesto de trabajo y gestión de tiempo. En la pregunta 3 indicaron que la mejor estrategia son las pausas activas y ajustar el puesto de trabajo.

La intención conductual correspondía a la pregunta 4 de la Evaluación: Los 21 participantes (100%) fue respondida correctamente. Todos los participantes mencionaron sobre las pausas activas y los hábitos saludables.

En el tema de conocimiento concernía a la pregunta 5: El 85.71% de los participantes respondieron correctamente. Mencionando que se requiere pausas activas entre 8 a 10 minutos.

Con los resultados obtenidos se confirma que los objetivos de la Intervención Educativa se cumplieron con éxito.

## 6.2 Evaluación general de la Intervención Educativa.

Los 21 participantes recibieron una hoja de Evaluación general de 11 ítems. Las opciones de respuesta variaban en una escala de satisfacción de 1 ("Muy en desacuerdo") a 5 ("Muy de acuerdo"). La afirmación con "El curso fue una buena inversión de tiempo" tuvo una puntuación de 4.81 corresponde a la más baja. Las afirmaciones "Las instrucciones eran fáciles de seguir" y "El instructor explicó todo muy bien" obtuvo la puntuación de 5.00. Los colaboradores en forma general se mostraron muy satisfechos con el curso brindado obteniendo una media de 4.91 (Tabla 4). La calificación que dieron los colaboradores fue de 1 (muy baja) a 10 (muy bueno) obteniendo un resultado de 9.76 siendo un resultado excelente.

Tabla 4

*Resultados de la evaluación general de la Intervención Educativa*

<b>ITEM</b>	<b>MEDIA</b>	<b>RANGO</b>
1. El instructor estaba bien preparado.	4,95	4,00 - 5,00
2. Las instrucciones eran fáciles de seguir.	5,00	5,00 - 5,00
3. El instructor explicó todo muy bien.	5,00	5,00 - 5,00
4. El instructor nos proporcionó la retroalimentación adecuada cuando fue necesaria.	4,86	4,00 - 5,00
5. El instructor fue capaz de responder nuestras preguntas de manera satisfactoria.	4,95	4,00 - 5,00
6. Considero relevante el contenido práctico del curso.	4,90	4,00 - 5,00
7. Estoy satisfecho con la duración del curso.	4,90	4,00 - 5,00

8. El curso hará mi trabajo menos dañino para mi salud.	4,86	3,00 - 5,00
9. El curso fue una buena inversión de tiempo.	4,81	3,00 - 5,00
10. Además de la teoría gané habilidades prácticas.	4,90	4,00 - 5,00
11. Aprendí habilidades útiles durante el curso.	4,86	4,00 - 5,00
<b>PROMEDIO</b>	<b>4,91</b>	<b>-----</b>

### 6.3 Análisis de las preguntas abiertas.

Los 21 colaboradores mencionaron en la Evaluación que les agrado mucho trabajar en equipo, todas las indicaciones y la información brindada por las expositoras fueron claras. Les llamo mucho la atención la dinámica y la participación que tuvieron en la Intervención Educativa, siendo novedoso los recursos didácticos presentados. Fue interesante como planificaron el ambiente de aprendizaje. En todo momento brindaron muy buenas recomendaciones sobre la prevención de las posturas de cuello, espalda baja y distrés mental. La respuesta que mayor reincidencia tuvo entre los colaboradores fue la dinámica.

En el tema de las sugerencias que tenían para mejorar la Intervención Educativa solo respondieron 6 personas que indicaron que las próximas presentaciones mantengan las dinámicas y la participación, se dicten en otro horario y la exposición estuvo super bien y clara por parte de las instructoras.

Finalizada la Intervención Educativa se cumplió los objetivos de aprendizaje con el fin de optimizar el trabajo, reducir los índices de distrés mental, dolor de espalda baja y cuello de los colaboradores, reducir el ausentismo laboral y por ende aumentar la productividad por el cambio de hábitos posturales. Fue transcendental que los colaboradores lograran identificar las posturas incorrectas para evitar el

distrés mental, dolor de espalda baja y cuello en su jornada laboral y; estén en la capacidad de crear y aplicar las estrategias de acción como un hábito y así evitar los posibles síntomas descritos.

## **7. Discusión**

La Intervención Educativa se realizó con la Técnica del ARIPE, es un método de origen suizo que consta de 5 fases: Ajustar, Reactivar, Informar, Procesar y Evaluar, las cuales fueron aplicadas satisfactoriamente en el tema de contenido, metodología y tiempo para cada una de las fases. (Städeli et al., 2010)

Se realizó un Test Inicial, el cual cumplió con el objetivo de valorar los conocimientos previos de los colaboradores con los temas a tratar distrés mental, del dolor de espalda baja, y dolor de cuello en la jornada laboral. (Ver anexo 10.3)

En la fase de Ajustar se presentó el video de Napo, el personaje de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual no había sido escuchado entre los participantes de su existencia, brindándoles escenas cotidianas de su puesto de trabajo, y las fotos reales sobre las posturas que mantienen en su jornada laboral a diario que ayudaron a sensibilizar sobre sus posturas ergonómicas. Según Akrouf, et al en el estudio realizado de trastornos musculoesqueléticos presentados en colaboradores de oficinas bancarias en Kuwait, ratifica que tiene una prevalencia de dolor de cuello del 53.5%, dolor de espalda baja con el 51.1%, siendo muy común estas dolencias entre los empleados de las entidades bancarias. (Akrouf et al., 2010) Por ello la mayoría de los participantes se identificaron con las imágenes presentadas. Y realizando una reflexión de ¿Cómo se ven en 5 años? los colaboradores lograron transmitir sus deseos personales y profesionales, el papel de la narradora fue

importante para llegar a los colaboradores con el fin de obtener la información sobre las expectativas en su vida para concientizar la importancia de una postura correcta.

En la fase de Reactivar, los colaboradores identificaron las posturas adecuadas y las inadecuadas y fueron colocando en la pizarra de acuerdo con sus conocimientos e imágenes sobre qué actividades les motiva en su vida personal. De acuerdo con el estudio realizado por Kaliniene et al. en trastornos musculoesqueléticos determinaron que la mayor incidencia se encuentra en el dolor de espalda baja en base a la información recolectada, se confirmó la asociación entre la ergonomía del trabajo y el dolor musculoesquelético, por ello las medidas de prevención son primordiales para optimizar la productividad en el trabajo. (Kaliniene et al., 2018) Según Ardalan Shariat et al. en el estudio de evaluar la efectividad de ejercicios como signo de prevención para los dolores presentados en los trabajadores de oficina, se evidencio que con el tiempo presentaron una mejoría significativa con los ejercicios sugeridos a los trabajadores (Shariat et al., 2018) por ello en la fase de Informar se explicó la definición, síntomas, signos, causas, formas de prevenir del estrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello en la presentación de Power Point. En todo momento la explicación fue didáctica y con un lenguaje sencillo para la comprensión de los colaboradores. Para relevar los conocimientos los colaboradores hicieron preguntas sobre los temas tratados.

Se realizó una pausa ofreciendo un break, para proceder a las siguientes fases.

En la fase de Procesar se formaron 4 grupos de trabajo para realizar un poster sobre los conocimientos que fueron adquiridos. Fue la fase que más les llamó la atención por lo didáctico. Lograron identificar las desventajas y crear las alternativas para disminuir las dolencias que ocasionan las posturas inadecuadas y el estrés laboral. También fueron expositores de sus trabajos para conversar que estrategia sería la mejor puntuada y llegar a un compromiso por parte de los colaboradores para mejorar actualmente y evitar padecimientos a largo plazo.



En la última fase de Evaluar estuvieron en capacidad de responder preguntas sobre el tema con el objetivo de medir sus conocimientos de la Intervención Educativa impartida y concluir con éxito los objetivos de aprendizaje establecidos inicialmente.

El Test final fue una confirmación de los conocimientos adquiridos en la Intervención Educativa por los colaboradores según la tabla 4 antes mencionada. Actualmente tienen una concientización de los riesgos que pueden ocasionar en su vida personal y laboral; y sobre el cambio que requieren en sus vidas. Lograron evaluar a las instructoras sobre el desempeño y desarrollo del contenido impartido.

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

El área Recursos Humanos brindó todo su apoyo para que se realice la Intervención Educativa. Es muy importante las facilidades que ofreció la Organización para beneficio de sus colaboradores en la jornada laboral.

La intervención Educativa se aplicó a través del método ARIPE, el cual permitió cumplir los objetivos de aprendizaje en el área del servicio al cliente del Banco Diners Club del Ecuador S.A. Todo el material didáctico utilizado fue acorde a su nivel de educación facilitando la enseñanza y la participación de cada uno de los colaboradores. Se logró identificar las desventajas del distrés mental, dolor de cuello y dolor de espalda; y en base a ello crear estrategias para su disminución. Los colaboradores se sintieron contentos con las dinámicas utilizadas, la información brindada fue sencilla y un ambiente de aprendizaje muy ameno, por ello se logró la colaboración de cada uno. De acuerdo con las pruebas realizadas al inicio y al final de la Intervención Educativa se obtuvo un aumento de conocimiento del 72.00% en los colaboradores. Resultado que llena de satisfacción por los nuevos conocimientos adquiridos en sus participantes.

La Intervención Educativa es importante para todo tipo de empresa, no debe existir impedimento para la implementación de actividades de bienestar en la jornada de trabajo con la finalidad de prevenir cualquier dolor musculoesquelético a corto y largo plazo, con ello evitaran el ausentismo laboral.

Las recomendaciones que mencionaron fue el horario de la Intervención Educativa, es decir, que eviten los cursos muy temprano. La empresa siga manteniendo las dinámicas en las presentaciones posteriores de acuerdo con el tema a exponerse y a beneficio de los colaboradores. Otra idea innovadora es realizar las actividades al aire libre para realizar dinámicas con ejercicios corporales. Para el tamaño del grupo se recomienda analizar el espacio disponible, depende de este criterio para aumentar o disminuir el número de participantes. Siempre analizar la población de estudio para crear el ambiente de confianza, tomando en cuenta las variables de edad, sexo, y nivel de estudio, con este análisis sociodemográfico permitirá adecuar la comunicación y los recursos a utilizarse en las actividades con los participantes. Es importante mantener intervenciones Educativas periódicamente por parte de la empresa de diferentes temas a favor de los colaboradores, con el fin de brindar conocimiento y al mismo tiempo aumentar la productividad de una manera didáctica.

## 9. Referencias

- Akrouf, Q.A.S., Crawford, J.O., Al Shatti, A.S. & Kamel, M.I. (2010).  
Musculoskeletal disorders among bank office workers in Kuwait. *EMHJ – Eastern Mediterranean Health Journal*, 16 (1), 94-100, 2010  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/117824>.
- Cieza, A., Causey, K., Kamenov, K., Hanson, S. W., Chatterji, S., & Vos, T. (2020).  
Global estimates of the need for rehabilitation based on the Global Burden of Disease study 2019: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2019. *The Lancet*, 396(10267), 2006-2017.
- Costes sociales y económicos de los TMES en la UE y en los EE. UU.  
Osha.europa.eu.2016 <https://osha.europa.eu/es/tolosandpunlications/publications/magazine/3>.
- Dagne, D., Abebe, S.M., & Getachew, A. (2020). Trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo y factores asociados entre los trabajadores bancarios en Addis Abeba, Etiopía: un estudio transversal. *Salud ambiental y medicina preventiva*, 25(1), 33. <https://doi.org/10.1186/s12199-020-00866->
- Havermans BM, Brouwers EPM, Hoek RJA, Anema JR, Van Der Beek AJ, Boot CRL. Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*. 2018;18(1):1–11.
- Khalili, Z., Tosanloo, M. P., Safari, H., Khosravi, B., Zakerian, S. A., Servatian, N., & Nodeh, F. H. (2018). Effect of educational intervention on practicing correct body posture to decrease musculoskeletal disorders among computer users. *Journal of education and health promotion*, 7, 166.  
[https://doi.org/10.4103/jehp.jehp\\_121\\_18](https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_121_18)

Kaliniene, G., Ustinaviciene, R., Skemiene, L. et al. Associations between musculoskeletal pain and work-related factors among public service sector computer workers in Kaunas County, Lithuania. *BMC Musculoskelet Disord* 17, 420 (2016). <https://doi.org/10.1186/s12891-016-1281-7>

Loaiza, T. Prevalencia de Distrés Mental, Dolor de Espalda Baja y Dolor de Cuello asociados a Imbalance Esfuerzo – Recompensa en trabajadores de Diners Club del Ecuador 2020. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas, 2020.

Piedrahita, H. Evidencias epidemiológicas entre factores de riesgo en el trabajo y los desórdenes musculoesqueléticos. *MAPFRE Medicina* 2004; 15 (3): 212-221.

OIT. Reunión de expertos sobre la revisión de la lista de enfermedades Profesionales Vol. Primera ed. 2009. 37 p. Available from: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/meetingdocument/wcms\\_116916.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/meetingdocument/wcms_116916.pdf)

OMS. La Organización del Trabajo y el Estrés. 3rd ed. Stravroula Leka, Griffiths Amanda CT, editor. Ginebra; 2004. 37 p. Available from: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Rodriguez R., Richard Raitt. Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas de promotores de servicios de una empresa bancaria Lima – 2018. Tesis (Licenciado en Tecnología Médica en el área de Terapia Ocupacional). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, EP. de Tecnología Médica, 2018. 2019 h.

Rojas M. Gimeno D. Vargas-Prada S. Benavides FG. Dolor musculoesquelético en

trabajadores de América Central: resultados de la Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud. Rev. Panam Salud Pública. 2015; 38(2):120-8.

Shariat, A., Cleland, J. A., Danaee, M., Kargarfard, M., Sangelaji, B., & Tamrin, S. (2018). Effects of stretching exercise training and ergonomic modifications on musculoskeletal discomforts of office workers: a randomized controlled trial. *Brazilian journal of physical therapy*, 22(2), 144–153. <https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2017.09.003>

Städeli, C., Grassi, A., Obrist, W., & Rhiner, K. (2013). Kompetenzorientiert unterrichten - Das AVIVA-Modell: Fünf <https://es.serlo.org/community/193163/el-modelo-pedag%C3%B3gico-aviva>

Súper Intendencia de Bancos del Ecuador, Portal Estadístico [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=327](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=327)

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Napo in... When Stress Strikes and back healthy future positive position [Internet]. Youtube.2014.

Available from:

<https://www.youtube.com/watch?v=BuzrH0tVTDM>

<https://www.napofilm.net/es/napos-films/napo-back-healthy-future/positive-position>

## **10. ANEXOS**

## 10.1 Calendario- Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	INICIO	FINAL	DURACION	2/8/2021	3/8/2021	4/8/2021	5/8/2021	6/8/2021	7/8/2021	8/8/2021	9/8/2021	10/8/2021	11/8/2021	12/8/2021	13/8/2021	14/8/2021	15/8/2021	16/8/2021	17/8/2021	18/8/2021	19/8/2021	20/8/2021	21/8/2021	22/8/2021	23/8/2021	24/8/2021	25/8/2021	26/8/2021	27/8/2021	28/8/2021	29/8/2021	30/8/2021	31/8/2021	1/9/2021	2/9/2021	3/9/2021	4/9/2021	5/9/2021	6/9/2021	7/9/2021	8/9/2021	9/9/2021	10/9/2021	11/9/2021	12/9/2021	13/9/2021	14/9/2021	15/9/2021	16/9/2021	17/9/2021	18/9/2021			
Elecci3n del tema	2/8/2021	4/8/2021	2	■	■																																																	
Presentar propuesta de intervenci3n a la empresa	5/8/2021	7/8/2021	2			■	■	■																																														
Elaborar el teaching plan	11/8/2021	13/8/2021	2						■	■																																												
Elaborar el contenido del protocolo de intervenci3n educativa	14/8/2021	22/8/2021	8										■	■	■	■	■	■	■	■																																		
Establecer la fecha para la intervenci3n en la empresa	23/8/2021	24/8/2021	1																				■	■																														
Realizar la invitaci3n para la intervenci3n	25/8/2021	26/8/2021	1																					■	■																													
Enviar la invitaci3n a la intervenci3n educativa	27/8/2021	28/8/2021	1																							■	■																											
Preparar el material did3ctico a requerir	27/8/2021	31/8/2021	4																											■	■	■	■																					
Enviar recordatorio v <span>ia</span> email para su asistencia.	31/8/2021	1/9/2021	1																																																			
Ejecuci3n de trabajo	2/9/2021	2/9/2021	0																																																			
Recopilaci3n de la informaci3n	4/9/2021	5/9/2021	1																																																			
Presentar resultados	16/9/2021	18/9/2021	2																																																			

Fuente: Autoras  
Elaborado por: Autoras

## 10.2 Plan didáctico- Esquema

Fases del método ARIPE	Crear un ambiente de aprendizaje	Ajustar	Reactivar	Informar	Proceso de Aprendizaje	Evaluar
<b>Minutos</b>	5 minutos	10 minutos	15 minutos	25 min	30 min	20 min
<b>Contenido</b>	Ambientar el lugar de aprendizaje para que los Colaboradores participen y se sientan en confianza	Inicialmente se brindará una introducción llamativa y motivante para captar la atención de los colaboradores y enfatizar la importancia de disminuir el estrés, dolor de espalda baja y dolor de cuello para evitar las dolencias en su vida laboral. Y visualizar las consecuencias que presentaran a largo plazo.	En esta fase consiste en reactivar el conocimiento de los colaboradores. Esto será realizando un reconocimiento por medio de imágenes del conocimiento previo respecto a las posturas	En esta fase buscaremos informar los resultados del estudio descriptivo transversal realizado en el 2020. Las expositoras presentarán un resumen de la intervención e impartirán el contenido formal a través de una presentación de Power Point:  1. Definición de estrés mental, su origen y la forma de manifestación en las personas. 2. Síntomas, signos y causas de dolor de espalda baja y como prevenirlo. 3. Síntomas, signos y causas de dolor de cuello y como prevenirlo.	Para fortalecer los conocimientos adquiridos realizan un poster estratégico para disminuir el nivel de estrés mental, dolor de espalda baja y dolor de cuello por grupo	Se realizará una plenaria para evaluar el conocimiento que ha sido asimilado por todos los colaboradores
<b>Nombre de los métodos</b>	Identificación de películas a través de canciones  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Of6jp34NNCI">https://www.youtube.com/watch?v=Of6jp34NNCI</a>	Demostrar un problema de la vida real  (Fotos reales de las posturas de Colaboradores de DC)	Identificación postural y motivación	Preguntas y respuestas  (Cuestionario establecido por parte de los instructores, a manera de conversatorio)	Poster del conocimiento	Dado del conocimiento



<b>Instrucciones para los participantes</b>	<p>Los colaboradores se unirán en 4 grupos de 6 personas identificados por colores.</p> <p>Al ingreso seleccionaran una tarjeta de color (azul, amarillo, naranja, rojo) les permitirá agruparse</p>	<p>Se presentará videos y fotos a largo plazo con las posturas laborales inadecuadas.</p> <p>Como te ves dentro 5 años.</p> <p><a href="https://www.napofilm.net/es/napos-films/napo-back-healthy-future/positive-position">https://www.napofilm.net/es/napos-films/napo-back-healthy-future/positive-position</a></p>	<p>Se colocarán imágenes de personas con posturas correcta e incorrectas, y de personas realizando acciones (bailar, nadar, bicicleta).</p> <p>La cartelera estará etiquetada y se solicitará a los participantes que coloque cada imagen de acuerdo con su conocimiento.</p>	<p>Se solicitará a los grupos participación en la presentación formal del conocimiento para resolver sus inquietudes.</p>	<p>Por cada grupo se entregará un papelógrafo para elaboración del poster que detalle la estrategia basada en los conocimientos.</p> <p>(ventajas - desventajas)</p>	<p>Un representante de cada grupo lanzará el dado y de acuerdo con el color se leerá la pregunta de la tarjeta, que será respondida por cualquiera de los grupos, quien tenga el mayor puntaje se entregará un premio</p>
<b>Material usado</b>	<p>Cartulina y marcadores</p>	<p>Proyector y Presentación en Power Point</p>	<p>Cartelera, etiquetas, cinta, marcadores</p>	<p>Proyector y Presentación en Power Point</p>	<p>Papelógrafo, imágenes, cinta, marcadores.</p>	<p>Dado, tarjetas de colores</p>

**Fuente: Autoras**

**Elaborado por: Autoras**

## 10.3 Evaluación Test Inicial y Test Final

Test inicial/ Test Final

---

Indicación:

Señalar con una X una o varias respuestas correctas.

1. ¿Qué significa la OIT?

	a. Organismo Interno del Trabajo
	b. Organización Internacional del Trabajo
	c. Organización Interamericano del Trabajo

2. Defina el estrés mental.

	a. Un estado de angustia, tensión que la persona no puede adaptarse completamente y deteriora el organismo.
	b. Un estado de ánimo en el trabajo
	c. Tristeza extrema en los colaboradores

3. ¿Qué causas provoca el dolor de cuello?

	a. Tensiones musculares, articulaciones desgastadas, lesiones, enfermedades.
	b. Pensar en el dolor de cuello.
	c. Sobrecargo de trabajo.

4. ¿Cuáles son medidas de prevención para disminuir el dolor de espalda baja?

	a. Hábitos alimenticios, pausas activas, postura ergonómica, deportes.
	b. Disminuir las horas de trabajo
	c. Utilizar fajas.

5. ¿Cuáles son los síntomas del dolor de espalda baja?

	a. Dolor que se propaga desde la espalda baja hacia los glúteos y piernas.
	b. Área dolorosa al tacto.
	c. Todas las anteriores

## Evaluación Test Inicial y Test Final

Indicación:

Señalar con una X una o varias respuestas correctas.

1. ¿Qué significa la OIT?

	a. Organismo Interno del Trabajo
X	b. Organización Internacional del Trabajo
	c. Organización Interamericano del Trabajo

2. Defina el distrés mental.

X	a. Un estado de angustia, tensión que la persona no puede adaptarse completamente y deteriora el organismo.
X	b. Un estado de ánimo en el trabajo
	c. Tristeza extrema en los colaboradores

3. ¿Qué causas provoca el dolor de cuello?

X	a. Tensiones musculares, articulaciones desgastadas, lesiones, enfermedades.
	b. Pensar en el dolor de cuello.
	c. Sobrecargo de trabajo.

4. ¿Cuáles son medidas de prevención para disminuir el dolor de espalda baja?

X	a. Hábitos alimenticios, pausas activas, postura ergonómica, deportes.
	b. Disminuir las horas de trabajo
	c. Utilizar fajas.

5. ¿Cuáles son los síntomas del dolor de espalda baja?

	a. Dolor que se propaga desde la espalda baja hacia los glúteos y piernas.
X	b. Área dolorosa al tacto.
X	c. Todas las anteriores

## 10.4 Formulario de Evaluación

### FORMULARIO DE EVALUACIÓN

1. Fecha del curso
2. Situación demográfica

Edad

Género: femenino..... Masculino.....

Por favor, valore cada ítem con una puntuación entre 1 “totalmente en desacuerdo” al 5 “totalmente de acuerdo”.

Ítem	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El instructor estaba bien preparado.					
2. Las instrucciones eran fáciles de seguir.					
3. El instructor explicó todo muy bien.					
4. El instructor nos proporcionó la retroalimentación adecuada cuando fue necesaria.					
5. El instructor fue capaz de responder nuestras preguntas de manera satisfactoria.					
6. Considero relevante el contenido práctico del curso.					
7. Estoy satisfecho con la duración del curso.					
8. El curso hará mi trabajo menos dañino para mi salud.					
9. El curso fue una buena inversión de tiempo.					
10. Además de la teoría gané habilidades prácticas.					
11. Aprendí habilidades útiles durante el curso.					

## Objetivos de aprendizaje

1. Enumere 3 desventajas de trabajar en una postura inadecuada.

1.....

2.....

3.....

2. Seleccione 3 formas de prevenir el estrés mental, dolor de espalda baja y cuello.

1. Pausas activas
2. Sentarse encorvado
3. Lesión
4. Ajustar el puesto de trabajo
5. Postura ergonómica

3. ¿Qué estrategia implementaría en su puesto de trabajo?

.....  
.....  
.....

## Intención de conducta

4. Elena trabaja todo el día sin interrupciones, tiene una posición inclinada hacia el computador y en la hora de comer elige frituras y gaseosas. Ha comenzado a presentar estrés mental, dolores de espalda baja y cuello.

¿Qué alternativas le propondría a Elena?

.....  
.....  
.....

## Conocimientos

5. ¿Cuántos minutos se requiere de pausas activas?

.....

## Evaluación general

6. En general, en una escala de 1-10 (siendo 1 la peor nota y 10 la mejor), ¿cómo calificaría al curso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. ¿Qué es lo que más le ha gustado de este curso?

.....  
.....  
.....

8. ¿Qué sugerencias propone para mejorar el curso?

.....  
.....

## FORMULARIO DE EVALUACIÓN

1. Fecha del curso: 2 Septiembre 2021

2. Situación demografica

Edad: 43

Genero: Femenino  Masculino

3. Por favor, valore cada ítem con una puntuación entre 1 "totalmente en desacuerdo" al 5 "totalmente de acuerdo".

Ítem	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El instructor estaba bien preparado.					X
2. Las instrucciones eran fáciles de seguir.					X
3. El instructor explicó todo muy bien.					X
4. El instructor nos proporcionó la retroalimentación adecuada cuando fue necesaria.					X
5. El instructor fue capaz de responder nuestras preguntas de manera satisfactoria.					X
6. Considero relevante el contenido práctico del curso.					X
7. Estoy satisfecho con la duración del curso.					X
8. El curso hará mi trabajo menos dañino para mi salud.					X
9. El curso fue una buena inversión de tiempo.					X
10. Además de la teoría gané habilidades prácticas.					X
11. Aprendí habilidades útiles durante el curso.					X

### Objetivos de aprendizaje

4. Enumere 3 desventajas de trabajar en una postura inadecuada.

1. Se puede producir deformaciones en columna y cuello

2. La productividad disminuye por fatiga.

3. Problemas en articulaciones.

5. Seleccione 3 formas de prevenir el estrés mental, dolor de espalda baja y cuello.

- 1. Pausas activas
- 2. Sentarse encorvado
- 3. Lesión
- 4. Ajustar el puesto de trabajo
- 5. Postura ergonómica
- 6. Hábitos de vida saludable
- 7. Gestión de tiempo (organización)

6. ¿Qué estrategia implementaría en su puesto de trabajo?

Realizar pausas activas

Control y manejo del estrés

Alimentación sana y saludable

#### Intención de conducta

7. Elena trabaja todo el día sin interrupciones, tiene una posición inclinada hacia el computador y en la hora de comer elige frituras y gaseosas. Ha comenzado a presentar estrés mental, dolores de espalda baja y cuello.

¿Qué alternativas le propondría a Elena?

Cambiar hábitos alimenticios

Tomar pausas activas y organizar su ritmo de trabajo para que se sienta más cómoda.

#### Conocimientos

8. ¿Cuántos minutos se requiere de pausas activas?

de 5 a 10 minutos



### Evaluación general

9. En general, en una escala de 1-10 (siendo 1 la peor nota y 10 la mejor), ¿cómo calificaría al curso?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. ¿Qué es lo que más le ha gustado de este curso?

Fue dinámico, interesante y participativo.

Se muchó ayuda para los colaboradores.

11. ¿Qué sugerencias propone para mejorar el curso?

.....

.....

.....

## 10.5 Lista de Participantes

**Listado de Participantes**  
**Empresa: Banco Diners Club del Ecuador S.A**  
**Área de Servicio al Cliente**  
**Fecha: 2-09-2021**

No	Nombre y Apellido	Cédula	Correo Electrónico	Firma
1	ARELLANO MURQUEITIO CARMEN ADRIANA	1717540148	arellano@dinersclub.com.ec	
2	ARRIYO VANEZAS CYNTHIA BERENICE	1721523787	arroyo@dinersclub.com.ec	
3	BASURTO RENDON MARIA JOSE	1314512367	mbasurto@dinersclub.com.ec	
4	CADENA POZO EDISON ESTEBAN	1720998925	ecadena@dinersclub.com.ec	
5	CALDERON ESTRADA LILIAN ARACELY	1709157323	lcalderon@dinersclub.com.ec	
6	CALDERON VALAREZO MARIA FERNANDA	1715309671	mcalderon@dinersclub.com.ec	
7	DE LA VEGA URIÑA VICTOR SANTIAGO	1718189865	vvega@dinersclub.com.ec	
8	DONOSO GARCES ADRIANA ELIZABETH	1709278905	ardonoso@dinersclub.com.ec	
9	GAMBOA CHIRIBOGA CHRIS DANIEL	1716768054	cgamboa@dinersclub.com.ec	
10	JACOME VALDIVIESO MARIA JOSE	1721357505	mjacome@dinersclub.com.ec	
11	JARAMILLO MAÑAY JOSE ANDRES	1720931102	ajaramillo@dinersclub.com.ec	
12	JEREZ GALARRAGA LUIS FABIAN	502920986	ljerez@dinersclub.com.ec	
13	JIMENEZ ESTUPIÑAN JUAN JOSE	1710972926	jjimenez@dinersclub.com.ec	
14	JICZA VERSARA MARIO ALBERTO	1711804879	mmeza@dinersclub.com.ec	
15	MONCAYO MEER DAYANA LORENA	1715880833	dmoncayo@dinersclub.com.ec	
16	ROBLES BUSTOS MONICA YESENIA	400791174	rsobles@dinersclub.com.ec	
17	ROMERO PRADAÑO ELIO FERNANDO	1711289158	eromero@dinersclub.com.ec	
18	SANCHEZ NORRIGA KATHY JULIETH	1721517165	ksanchez@dinersclub.com.ec	
19	SUAREZ VILLAFUERTE MIGUEL ALEJANDRO	1724060833	msuarez@dinersclub.com.ec	
20	TERAN HURTADO JORGE ANDRES	502913387	steran@dinersclub.com.ec	
21	TIRANTA CHULDE KARINA ALEXANDRA	1724528938	ktiranta@dinersclub.com.ec	

22	TROPA RUIZ SANTIAGO ANDRES	1720437183	atroya@Dinersclub.com.ec	
23	VALVERDE SOTO SANDRA XIMENA	1711180248	svalverde@Dinersclub.com.ec	
24	POZO MONTESEDECA MARIA GABRIELA	1711163178	mpozo@Dinersclub.com.ec	Cabriela
25	ESTRELLA BAÑO LANDY ESTEFANIA	1718625609	lestrella@Dinersclub.com.ec	LE

## 10.6 Lista de Materiales

<b>Etapas</b>	<b>Materiales</b>	
<b>Ambiente de aprendizaje.</b>	Cartulina	
	Marcadores	
	Video de películas para su identificación	
	Post - its de colores	
	Computador	
<b>Ajustar</b>	Proyector	
	Computador	
	Fotos reales de sus puestos de trabajo	
	Presentación en Power Point	
<b>Reactivar</b>	Cartelera	
	Etiquetas	
	Cinta	
	Marcadores	
	Goma en barra y líquida	
	Imágenes	
<b>Informar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector.</li> <li>• Computador</li> <li>• Presentación en Power Point</li> </ul>	
	<b>RECESO</b>	
	BREAK A LOS PARTICIPANTES	
<b>Procesar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papelógrafo.</li> <li>• Imágenes</li> <li>• Cinta.</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	
	<b>Evaluar</b>	Dado
		Tarjetas de colores
		Preguntas

Fuente: Autoras

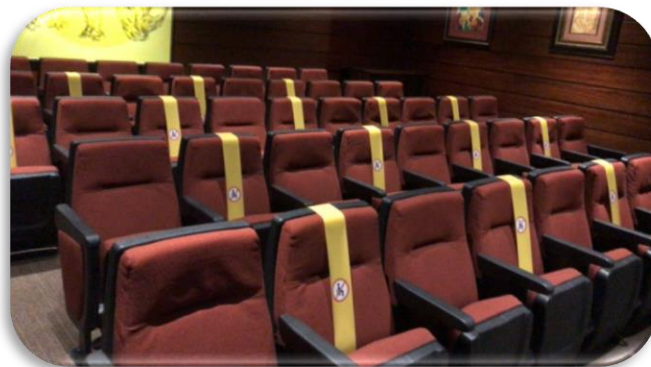
Elaborado por: Autoras

## 10.7 Registro fotográfico

### 10.7.1 Invitación al área de servicio al cliente del Banco Diners Club del Ecuador.



### 10.7.2 Medidas de bioseguridad en el auditorio



### 10.7.3 Firmar la lista de participantes.



### 10.7.4 Selección de tarjeta de color y colocar su nombre



### 10.7.5 Identificar el nombre de la película



### 10.7.6 Napo



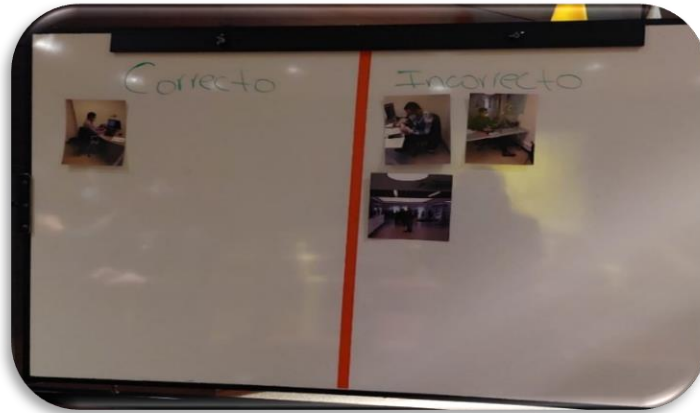
### 10.7.7 ¿Cómo se ven en 5 años?



### 10.7.8 Posiciones incorrectas.



### 10.7.9 Identificación de posturas correctas e incorrectas



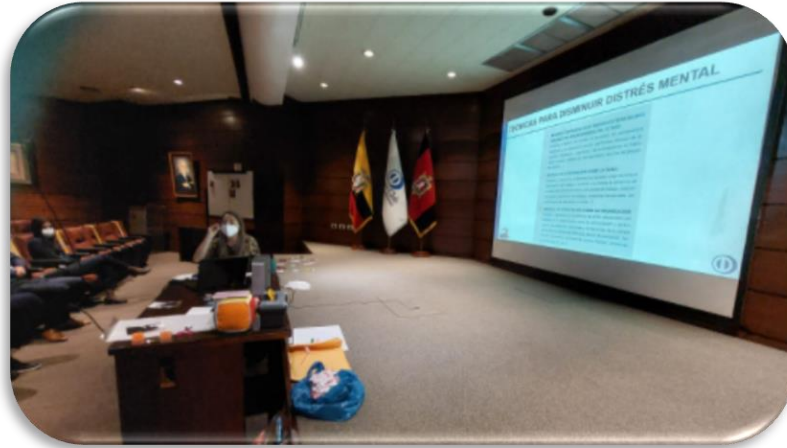
### 10.7.10 Análisis de diferentes actividades que afectarían las posturas incorrectas en su vida personal y profesional



### 10.7.11 Exposición del distrés mental, dolor de cuello y espalda baja







### 10.7.12 Break de los participantes



### 10.7.13 Entrega de material didáctico para realizar el poster





#### 10.7.14 Exposición del poster por grupos



### 10.7.15 Elección del poster ganador



### 10.7.16 Método: Lanza el dado



**10.7.17 Entrega de la tarjeta de regalo al grupo ganador.**



**10.7.18 Participantes de la Intervención Educativa**



