



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

LA ERGONOMÍA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE SECRETARÍA, APLICADO EN LA EMPRESA FERRUZAM DE MANTA, 2016.

AUTORA:

Andreina Ximena Romero Molina

Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

MANTA, SEPTIEMBRE 2016

TEMA

La Ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría,
aplicado en la empresa FERRUZAM de Manta, 2016.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución N° 39-CF-GDSE de consejo de Facultad, mediante la cual me designan Directora del trabajo de titulación, “La ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM” Realizado por la Srta. Andreina Ximena Romeo Molina, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar para su presentación.

Manta, septiembre del 2016

ING. LILLIAM LINO SORIANO

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACION

DECLARACION DE AUTORÍA

Quien suscribe Andreina Ximena Romero Molina C.I No 131446689-5, hace constar que es la autora del trabajo de investigación titulada: “La ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM”. Con la dirección de la asesora Lilliam Lino Soriano.

En tal sentido, manifiesto la originalidad de la conceptualización del trabajo, autenticidad de la investigación realizada, dejando establecido que son aportes intelectuales de otros autores que se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

Manta, septiembre del 2016

ANDREINA XIMENENA ROMERO MOLINA
131446689-5

DEDICATORIA

“Establecer metas es el primer paso para transformar lo invisible en visible”. (Anthony Robbins.)

Dedico este trabajo de investigación a DIOS, porque todo se lo debo a él; estoy agradecida infinitamente puesto que he llegado a cumplir unas de mis metas, la misma que me ha enseñado a ser una persona de bien y así mismo en un futuro ser útil a la sociedad.

A mi esposo, por ser el apoyo incondicional en este largo y duro trayecto, en el que siempre estuvo dándome apeo moral para poder llegar a mi logro.

ANDREINA XIMENENA ROMERO MOLINA

RECONOCIMIENTO

El resultado de este trabajo, está dedicado a todas aquellas personas que de alguna forma son parte de su culminación

A la Facultad Gestion Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, pero de manera especial a los admirables profesionales que durante estos cuatro años han sido el pilar fundamental en nuestras enseñanzas, inculcándonos buenos valores y por ser esos amigos incomparables dentro y fuera de las aulas de clases.

A mi tutora Ing. Lilliam Lino, que con dedicación y paciencia supo guiarme de la manera más atenta, brindándome todos sus conocimientos, para que el proyecto de titulación culminara con éxito.

ANDREINA XIMENENA ROMERO MOLINA

ÍNDICE

INDICE	
TEMA	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
DECLARACION DE AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
1. DATOS GENERALES.....	9
1.1 Título del proyecto de investigación.	9
1.2 Tipología del proyecto de investigación.	9
1.3 Área del conocimiento.....	9
1.4 Duración del proyecto	9
2. OBJETIVO GENERAL.....	9
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
4.- DESCRIPCION DETALLADA DEL PROYECTO	10
4.1. Introducción.....	10
4.2.1 Antecedentes investigativos.....	14
4.2.2 Fundamentación filosófica.....	16
4.2.3 Fundamentación legal.....	18
4.2.4 Fundamentación teórica.....	19
4.2.4.1 Definición de ergonomía	19
4.2.4.1.1 Ergonomía en el trabajo.....	21
4.2.4.1.2 Parámetros ergonómicos	22
4.2.4.1.3 Las características de la ergonomía	26
4.2.4.1.3.2 Objetivos de la ergonomía	28
4.2.4.1.4 Ventajas de la ergonomía	30
4.2.4.2 Funciones y objetivos específicos de una secretaria.....	35
4.2.4.2.3 Clases de secretaria	36
4.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	39
4.4 JUSTIFICACIÓN	40
4.5 METODOLOGÍA	42
a) Diseño del estudio	43
b) Sujeto y tamaño de la muestra	43

c) Definición de variables	43
4.6 RESULTADOS ESPERADOS	44
5. BIBLIOGRAFIA	46
5.1 Webgrafia	46
6.ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.....	46

1. DATOS GENERALES.

1.1 Título del proyecto de investigación.

La Ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría, aplicado en la empresa FERRUZAM de Manta, 2016.

1.2 Tipología del proyecto de investigación.

Investigación básica

1.3 Área del conocimiento.

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha de inicio: 25 de julio del 2016 **fecha de culminación:** 15 de septiembre del 2016

2. OBJETIVO GENERAL.

Analizar conceptualmente las variables, la ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaria de la empresa FERRUZAM de Manta, año 2016.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Conceptualizar los términos de la ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.

- Determinar las características de ergonomía en el desarrollo del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.
- Establecer los parámetros ergonómicos para el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.
- Identificar las ventajas del uso de la ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.

4.- DESCRIPCION DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

El trabajo secretarial evoluciona rápidamente con los nuevos avances de la tecnología de la computación y otros medios que facilitan la ejecución de las tareas, pero también puede traer nuevos problemas de salud en zonas específicas del cuerpo como: ojos, cuello, muñecas etc, en caso de existir estos inconvenientes no solo se perjudica al empleado sino también a la productividad de la empresa. Por tanto es necesario que los directivos proporcionen y utilicen herramientas adecuadas para un buen desarrollo de las actividades tanto a nivel administrativo y operativo.

La ergonomía es un "Conjunto de conocimientos científicos relativos al hombre y necesarios para concebir los útiles, máquinas y dispositivos que puedan ser utilizados con el máximo confort y eficacia", el primero de ellos, y de "rama de la ciencia y tecnología que incluye aquellos conocimientos y teorías sobre las capacidades humanas y características biológicas, que pueden ser aplicadas y

validadas para las especificaciones, diseños, evaluaciones, operaciones y mantenimiento de productos y sistemas para facilitar el uso seguro, efectivo y satisfactorio por individuos, grupos y organizaciones". Wisner y F. Christensen (1980)

La gestión administrativa de toda empresa u organización busca corregir y diseñar el ambiente laboral con el objetivo de disminuir riesgos asociados al tipo de actividad: movilidad restringida, posturas inadecuadas, iluminación deficiente, entre otros elementos, y sus consecuencias negativas sobre la salud y el bienestar de las personas. Debido a ello, las organizaciones que fabrican muebles y equipos de oficina se enfocan cada vez más en brindar un diseño que refleje adecuadamente los avances y aplicaciones ergonómicas de vanguardia.

De la misma forma se puede mencionar que, la ergonomía es muy relevante tanto en lo empresarial como en lo habitual de cada persona, porque con esta se pueden diseñar y crear técnicas ergonómicas para una empresa u organización para enfrentar y satisfacer las necesidades que se presenten en la misma puesto que, actualmente es un deber y derecho ofrecer un ambiente de tranquilidad, comodidad y confort.

Sin duda la ergonomía es una estrategia que los empleadores deberían utilizar para que los empleados estén seguros y conformes con su ambiente laboral, así mismo el objetivo principal es ubicar al personal en su puesto de labor según sus habilidades y necesidades que tenga, al implementar la ergonomía

proporcionará óptimos resultados en cuanto a la reducción de problemas de salud, pérdidas financieras y por lo tanto optimizará el desenvolvimiento y rendimiento del personal de secretaría.

Carreño, Manuel Antonio (1852): “Las secretarias o el personal de secretaría son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa”.

Según indica el autor, el personal de secretaría pasa mayor parte del tiempo en el lugar de trabajo de manera que, es quien recibe a todas las personas, precisamente por esta razón se debe conseguir que todos los elementos de un puesto de trabajo sean ergonómicos. De igual forma, se debe vigilar las posturas y realizar las pausas necesarias para que el trabajo se realice en las debidas condiciones sanitarias y de seguridad. Es necesario destacar que la secretaria es muy importante en una empresa porque es quien está pendiente de todos los movimientos y tramites que se realicen en la misma.

En los últimos años en nuestro país se ha dado importancia al estudio del sistema hombre-máquina-ambiente; es decir, la ergonomía. Anteriormente, en el diseño de máquinas y ambiente laboral no se tomaba en consideración las destrezas, habilidades y otras características del trabajador, por lo que ocurrían

errores excesivos, demoras en la ejecución de trabajo, disminución de la calidad y la productividad. Esta situación ocurre regularmente en Ecuador. Cuyo nivel de productividad, lamentablemente es bajo, siendo uno de los principales obstáculos para ser un país desarrollado e invadir mercados internacionales. No se conoce que se hayan realizado estudios relacionados con la ergonomía en las industrias, desconociéndose el grado de incidencia que las condiciones no favorables de trabajo de las personas tengan sobre el nivel de competitividad de las empresas.

A nivel empresarial la ergonomía no es aplicada en su totalidad, puesto que existen empresas que no cuentan con un adecuado ambiente laboral, como trabajar sobre una silla reclinable, posar las manos en un apoya-muñecas y contar con una adecuada fuente de luz durante una jornada. Sin embargo, es mucho más que eso, porque entendida como el concepto integral que es, la ergonomía engloba factores ambientales, organizacionales, mentales y físicos, y busca la adecuada interacción entre las personas y su entorno laboral. Así y sólo así, explican los expertos, en un espacio de bienestar, es posible que un trabajador de su máximo potencial en el trabajo.

Para este trabajo de investigación se considera como planteamiento del problema a la ergonomía dado que, actualmente en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Manta, no se aplica esta técnica consecuentemente para el bienestar de sus trabajadores, como ocurre en la empresa FERRUZAM que no cumplen con las condiciones adecuadas para que el personal

especialmente el de secretaría realice sus labores de manera eficiente, por esta razón deberían implementar diseños ergonómicos en todas sus áreas de trabajo, así les permitiría desarrollar en forma óptima sus funciones, porque es el lugar donde permanecen mayor parte de su tiempo, por ello debe existir una oficina acogedora que garantice la salud física y mental, esto reduciría el ausentismo laboral y aumentaría la producción. Se sugiere a todas las instituciones, empresas y organizaciones que dicten charlas de capacitación de ergonomía a todos los directivos y empleadores, para que tengan conocimiento acerca de la importancia de la ergonomía.

4.2 Marco teórico.

4.2.1 Antecedentes investigativos.

Desde la antigüedad, el hombre ha buscado su comodidad en el manejo de herramientas, como por ejemplo; los hombres prehistóricos daban forma a estas utilizando materiales con las que se construían capacidades y limitaciones de las personas (dimensiones de los dedos, mano, longitud del brazo, etc.), todo esto con la finalidad de encontrar una mejor precisión, alcance, movilidad, fuerza, etc. Con esto se dieron cuenta que el concepto de ergonomía se empezó a aplicar desde el año 1857. En la actualidad se pueden dar cuenta que no es fácil adaptarse efectivamente al proceso de trabajo, por lo tanto es necesario adaptar el proceso de trabajo a los trabajadores.

Se han indagado investigaciones referentes al tema del presente trabajo, encontrando los siguientes resultados:

En la Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas, se presentó la investigación titulada "Las 5 "S" orientadas a la Ergonomía en los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Saquisilí, de la provincia de Cotopaxi". Borja, Gisela (2014). El fin de este trabajo es comprometerse al cambio social y sobre todo transformar viejos paradigmas, reemplazando con esquemas y marcos conceptuales modernos que permita al nuevo conductor profesional tomar conciencia del rol que desempeña en las sociedades, capaces de proporcionar e implantar alternativas de solución a los problemas de la colectividad, para promover el desarrollo integral del Ecuador.

Otra investigación referente al tema fue presentada en la Universidad Central del Ecuador en la Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial, se presentó la investigación titulada "Diagnosticar y plantear un proceso de ergonomía para mejorar la satisfacción laboral de las servidoras y servidores de la agencia nacional del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial". Salazar, Jefferson (2011). La finalidad de este

trabajo es Involucrar a la Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en la prevención de riesgos y enfermedades ocupacionales mediante el Diseño de un Sistema de Ergonomía.

Las investigaciones que se han presentado como referentes investigativos tienen en común mejorar las condiciones actuales de la empresa, por lo tanto tienen similitud con la presente investigación pero no se han registrado estudios con las mismas variables relacionadas a la Ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría, lo que haría al tema inédito.

4.2.2 Fundamentación filosófica.

La ergonomía a nivel mundial se la define como disciplina integrada, surgió hace algunos decenios; sin embargo empíricamente data de los tiempos de la sociedad primitiva. Es así como los descubrimientos arqueológicos han indicado la existencia de herramientas y utensilios diversos, debidamente adecuados para el uso del hombre en función de sus dimensiones, necesidades e interacción con el entorno.

A principios del siglo XX, el ingeniero norteamericano Frederick W. Taylor expone en su obra "Principios de Administración Científica del Trabajo" el estudio racional de la actividad laboral. Históricamente se han mal interpretado los trabajos de este autor, criticándole haber puesto el énfasis en la producción de la ergonomía.

Sin embargo, la filosofía de sus postulados indica su preocupación en optimizar el rendimiento humano a través: del análisis y modificación de tareas y el rediseño de herramientas manuales. De hecho, Taylor es considerado en Norte América uno de los precursores de la ergonomía. Basándose en los postulados de Taylor, otro ingeniero norteamericano, Frank Gilbreth, estudia con su esposa, una psicóloga, los movimientos que se realizan en diversas labores.

Según Valdés, Eduardo. (S/F) Docente de la Escuela de Kinesiología de la Universidad Mayor, una oficina ergonómicamente correcta es aquélla que cumple con todas las consideraciones de confort en el puesto de trabajo. Esto exige considerar variables ambientales como temperatura, ruido y calidad del aire; factores organizacionales, es decir, clima laboral y estilos de gestión mentales, que se relacionan con el procesamiento de la

información y el trabajo humano; y también físicos, como posturas, fuerza, movimientos repetidos y espacio de trabajo.

4.2.3 Fundamentación legal.

El presente tema de investigación se ajusta en la constitucion del Ecuador (2008), en el Art. 14 y 15 menciona que:

Art.14

Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art.15

El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

4.2.4 Fundamentación teórica.

4.2.4.1 Definición de ergonomía

Melo, José (2009). Define que la “Ergonomía es un sentido amplio, es un conjunto de conocimientos científicos relativos al hombre, a los instrumentos, máquinas y dispositivos que pueden ser utilizados con un máximo confort, seguridad y eficacia”

La ergonomía está inmersa en el desarrollo de las actividades ya sea laboral, o en lo habitual de cada persona, esta disciplina es la que se encarga del estudio de la interacción de las personas con la tecnología y el entorno laboral. Sin embargo la ergonomía no ha sido involucrada en las diferentes organizaciones y empresas para que los trabajadores laboren en un ambiente de seguridad y

confort. Sin duda la ergonomía es el camino al éxito de una empresa porque si se implementan estos diseños se podrá obtener un buen clima laboral y entorno sano, por ende los empleados tendrán mejor rendimiento en sus tareas y así habrá mayor utilidad global del sistema de producción.

“La ergonomía es la tecnología que aplica y descubre información sobre la conducta humana, sus capacidades, limitaciones y otras características para el diseño y mejoras de herramientas, máquinas, sistemas, tareas y trabajo para lograr que los ambientes laborales sean productivos, seguros, comfortable y efectivos” (Lili 2000; chapanis,)

Según indica el autor, la ergonomía es una tecnología que sirve para descubrir y anticipar problemas de salud en una empresa u organización. Es también reconocida como la técnica que estudia el entorno laboral, a los empleados, máquinas y equipos tecnológicos; es decir, se encarga del bienestar y seguridad del personal de cada puesto de trabajo, se debe tener en cuenta que todos los materiales, inmuebles y equipos sistemáticos estén en constante mantenimiento para evitar posibles enfermedades que pueden presentarse debido a la falta de revisión y observación de aquellos problemas, dándose estas precauciones podrá existir un ambiente de tranquilidad, seguridad y confort.

4.2.4.1.1 Ergonomía en el trabajo

En estricto sentido no existe ninguna "cosa" ergonómica, pues la calidad de tal depende de la interacción con el individuo, y no bastan las características del objeto per se. El diseño ergonómico del puesto de trabajo intenta obtener un ajuste adecuado entre las aptitudes o habilidades del trabajador y los requerimientos o demandas del trabajo. El objetivo final, es optimizar la productividad del trabajador y del sistema de producción, al mismo tiempo garantizar la satisfacción, la seguridad y salud de los trabajadores.

Según Cañas, José (2011); Indica que para un puesto de trabajo correctamente se debe tomar en cuenta los riesgos que existen en el entorno laboral. A continuación se detallarán los más relevantes.

1. Los riesgos causados por una postura de trabajo incorrecta fruto de un diseño incorrecto de asientos, taburetes, etc.
2. Riesgos relativos a la energía (la electricidad, el aire comprimido, los gases, la temperatura, los agentes químicos, etc.)
3. Los riesgos de carácter mecánico que puedan existir.

El diseño adecuado del puesto de trabajo sirve para:

-  Garantizar una correcta disposición del espacio de trabajo.
-  Evitar los esfuerzos innecesarios. Los esfuerzos nunca deben sobrepasar la capacidad física del trabajador.

- ✚ Evitar movimientos que comprometan los sistemas articulares.
- ✚ Evitar los trabajos excesivamente repetitivos

4.2.4.1.2 Parámetros ergonómicos

“A principios de este siglo da las bases de la ergonomía del trabajo físico estudiando los diferentes tipos de contracción muscular dinámica y estática. Se interesa en los problemas de la fatiga, los efectos del medio ambiente, temperatura, ruido e iluminación. Jules Amar a principios de siglo en Francia crea el primer laboratorio de investigación sobre el trabajo profesional” "Conservatorio Nacional de Artes y Medidas". Jules Amar (1914)

Según indica la Lic. Gutiérrez, Rita (S/F); Una secretaria debe laborar en un ambiente de confort. A continuación se detallarán los parámetros más relevantes:

- **Condiciones ambientales: temperatura, iluminación, ruido, ventilación, etc.**

Temperatura: La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente de temperatura regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo.

Iluminación: La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida.

De la edad del empleado las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes.

Ruido: La intensidad del ruido se mide en decibeles, la cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 decibeles en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel del sonido. La evidencia de los estudios del ruido indica que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño en el trabajo. Existirían problemas, es a niveles de cerca de 90 decibeles, lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros.

Ventilación: Todo lugar de trabajo necesita ventilarse por medios naturales o mecánicos para cumplir con dos grandes requerimientos ambientales:

1. Proporcionar el oxígeno necesario para el mantenimiento de la vida, mediante el suministro de aire fresco del exterior en cantidad suficiente.
2. Abatir la contaminación ambiental del lugar causada por la presencia de dióxido de carbono, olores corporales, exceso de calor y humos o vapores producidos por los procesos industriales que se realizan.

- **Distribución y diseño de los elementos como: la pantalla, el teclado, el ratón, escritorio y silla.**

La pantalla: La parte superior de la pantalla debe situarse al nivel de los ojos y a una distancia de entre 45-60 cm desde el borde anterior de la mesa. Conviene colocar un filtro protector para evitar deslumbramientos. La pantalla debe permitir ajustar su contraste y luminosidad y orientarlo a gusto de cada empleado. Respecto a sus dimensiones, lo mínimo son 14 pulgadas y los caracteres tienen que tener como mínimo 7*9 pixeles.

El teclado: Una secretaria debe mantener los codos a la altura del teclado. De tenerlo muy alto se reacciona alzando los hombros, que terminarán provocando dolor de espalda, cuello y hombros. Por lo tanto, tiene que ser inclinable y con símbolos claramente identificables por el usuario. Este elemento deberá permitir al trabajador localizar y usar las teclas con rapidez y precisión, sin que le genere molestias o discomfort.

El ratón: El ratón o mouse resulta muy útil aunque un uso prolongado puede crear malestar en brazos y hombros. Manteniendo la muñeca recta, se recomienda utilizarlo lo más cerca posible del teclado y utilizarlo entre el pulgar, anular y el meñique. El dedo índice y corazón deben descansar ligeramente.

Es recomendable buscar un ratón a la medida de la mano de la persona.

El escritorio

Mantener la postura correcta es esencial para quienes trabajan frente a una pantalla o en un escritorio a diario. Debajo de la mesa de una secretaria debe quedar un espacio holgado para las piernas y para permitir movimientos. Debe evitarse los cajones que restrinjan los movimientos y que ocasionen lesiones o calambres en las piernas.

La silla

Estar todo el día sentada frente a la computadora, puede causar severos problemas de columna, síndrome de túnel carpiano, dolor de cuello y espalda, jaquecas constantes y otros problemas relacionados con la salud. Estos problemas pueden evitarse utilizando un equipamiento ergonómico apropiado.

La altura del asiento de la secretaria debe ajustable, respaldo reclinable, con cinco ruedas, giratorias y acolchada.

- **Postura correcta de la secretaria**

Muchas personas pasan un buen rato frente al ordenador. Sea por cuestiones labores, o sólo por ocio, el tiempo que pasan frente a la computadora es significativo. La secretaria debe ubicar los pies

planos en el suelo, las rodillas dobladas en ángulo recto, los muslos paralelos al suelo y en ángulo recto, las caderas dobladas en ángulo recto, la espalda apoyada en el respaldo.

4.2.4.1.3 Las características de la ergonomía

Ergonomía Participativa

Este carácter participativo se ha de entender como “«Una implicación voluntaria, consciente y responsable tanto en lo que se refiere a las relaciones sociales como en la planificación de los cambios del sistema», y añade que hay que poner el acento en los siguientes aspectos” J.J.CASTILLO (11).

- **La información:** Las personas tienen toda la información necesaria para entender y realizar su trabajo. No tienen incertidumbres en la realización de su tarea.
- **La consulta:** Las opiniones de los empleados son escuchadas y tenidas en cuenta de forma especial si afectan a su propio trabajo y a las condiciones en que se desarrolla.
- **El consenso:** La confrontación e intercambio de información y conocimientos en que se desarrolla.
- **Decisiones conjuntas:** Los empleados participan en la determinación y resolución de problemas.
- **Autonomía:** Los trabajadores gozan de cierta independencia en la determinación y resolución de su propio trabajo de forma individual o en grupo.

Ergonomía Integral: Orientada a la prevención de todos los daños posibles derivados de las condiciones de trabajo y medio ambiente de trabajo.

Ergonomía Sistémica: De forma coherente es el conjunto de actividades y decisiones de la empresa y en todos los niveles de la misma.

Ergonomía Anticipativa: Es la definición de nuevos proyectos y diseños, indicando como serán las demandas y exigencias a las cuales deberán responder los factores humanos para alcanzar un nivel óptimo de desempeño

4.2.4.1.3.1 Tipos de ergonomía

Mondelo, Pedro (1996), existen algunos tipos de ergonomía pero a continuación detallará los más importantes dentro del trabajo.

1. Ergonomía Psicosocial. Se ocupa de la interacción del hombre con el medio que lo rodea, este es un tema que debería tomarse en cuenta porque en el ámbito laboral solo se enfocan en el bienestar físico, pero existen muchos factores que puede afectar psicológicamente a los empleados de una empresa.

2. Ergonomía Cognitiva. Se centra en aumentar la compatibilidad representacional entre el trabajador y la máquina, haciendo hincapié en el operario que realiza el trabajo y la forma en que se

lleva a cabo, en vez de centrarse en el componente tecnológico o en el medio.

3. Ergonomía ambiental. Estudia la relación entre el hombre y el medio ambiente, teniendo en cuenta la incidencia de los factores ambientales sobre la salud del trabajador, siendo los más importantes los físicos (temperatura, iluminación, vibración, ruido), los químicos y los biológicos.

4. Ergonomía organizacional. Es la que se ocupa de la optimización de los sistemas socio-técnicos, incluyendo su organización, estructura, políticas y procesos. Algunos de los temas relevantes dentro de esta área de la ergonomía son: La comunicación, el diseño del trabajo, el diseño de tiempos y turnos de trabajo y descanso y el trabajo en equipo.

4.2.4.1.3.2 Objetivos de la ergonomía

El objetivo de la ergonomía es adaptar el trabajo a las capacidades y posibilidades del ser humano. Todos los elementos de trabajo ergonómicos se diseñan teniendo en cuenta quiénes van a utilizarlos. Lo mismo debe ocurrir con la organización de la empresa, es necesario diseñarla en función de las características y las necesidades de las personas que las integran.

Según Castillo, Juan (2010): Los principales objetivos de la ergonomía y de la psicología aplicada son los siguientes:

- Diseñar el ambiente físico de trabajo para lograr comodidad, seguridad, salud e higiene laboral.
- Diseñar herramientas, instrumentos, maquinarias e instalaciones de acuerdo a las necesidades y características físicas de los usuarios.
- Estructurar métodos de trabajo para lograr productividad, calidad y economía.
- Facilitar la selección de personal y ayudar a la capacitación y entrenamiento.
- Analizar los puestos de trabajo, especificarlos y evaluar las tareas y los puestos.
- Seleccionar la tecnología más adecuada para el sistema de trabajo.
- Regular las condiciones de iluminación, ventilación, desplazamientos, ubicación de máquinas y herramientas en el entorno de trabajo.
- Detectar riesgos de fatiga, cansancio y accidentes.
- Promover la comodidad, la salud, la calidad de vida interna y lograr la satisfacción laboral.

4.2.4.1.3 Importancia de la ergonomía

La ergonomía es de mucha importancia porque promueve la salud y el bienestar, reduce los accidentes y mejora la productividad de

las empresas. Para muchos países en desarrollo, los problemas ergonómicos no figuran como tema prioritario que tengan que solucionar en forma inmediata en materia de salud y seguridad, pero el número es grande y cada vez mayor de trabajadores a los que afecta. Este es un tema no superado y en el que la ergonomía tiene aún mucho que aportar, ya que se puede reducir trastornos músculo-esqueléticos, fatiga y accidentes. Al mejorar la organización del trabajo y adaptando herramientas y accesorios a sus características, se logrará promover un alto nivel de calidad de vida del personal de secretaría y de la organización.

4.2.4.1.4 Ventajas de la ergonomía

Según los autores Rodríguez, Jordán; Pérez, Elizabeth (2014):

Indican que existen muchas ventajas, pero las más importantes son 3. A continuación se detallarán.

Disminución en el riesgo de lesiones

Esta es la ventaja más importante que los trabajadores de oficina reciben del estudio de la ergonomía. El trabajo que los empleados hace a menudo les obliga a utilizar herramientas especiales y hacer movimientos repetitivos, desafortunadamente estos movimientos y las estaciones de trabajo mal diseñadas pueden causar tensión en el cuerpo humano. Es común que estos tipos de lesiones sean crónicos y empeoren con el tiempo. La ergonomía intenta modificar

las herramientas que la gente usa en el lugar de trabajo para reducir la probabilidad de tensión y lesiones, lo que lleva a trabajadores más saludables.

Disminución del ausentismo

Aunque los días de enfermedad, seguro de discapacidad y licencia médica son ahora comunes entre los empleadores, hay límites a la cantidad de tiempo que un trabajador puede ausentarse del trabajo sin perder su puesto de trabajo. Las lesiones causadas por movimientos repetitivos y los problemas de la estación de trabajo tienden a causar lesiones a largo plazo que empeoran con el tiempo. Algunas de estas lesiones requieren de corrección quirúrgica y terapias de rehabilitación. Cuando estas lesiones se evitan a través del uso de la ergonomía, los trabajadores de oficina toman menos tiempo libre del que toman cuando tienen dolor o cuando se recuperan de una lesión.

Aumento de productividad

Si existe una oficina ergonómicamente, los empleados pueden trabajar de forma más rápida y eficiente cuando no están preocupados por agravar una lesión o luchando con una que está causando malestar. El aumento de productividad de los trabajadores ayuda a la organización en su conjunto, pero también beneficia a los trabajadores. Los empleados de las empresas que ofrecen participación en beneficios y aumentos basados en los resultados y bonos reciben beneficios tangibles de una mayor

productividad. Otros pueden disfrutar de una sensación de satisfacción personal y logro.

4.2.4.2 Definición de secretaria

Pérez, Julián & Merino, María (2010): “Indica que la secretaria, es la que realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior”.

Sin duda la secretaria es una de las colaboradoras más cercanas a los directivos. En la actualidad la secretaria debe ser una asistente ejecutiva capaz de colaborar de una manera amplia; ejecutando o transmitiendo órdenes, clasificando y registrando documentos diversos, atendiendo y resolviendo asuntos en representación de su jefe, recordando a tiempo compromisos y sugiriendo detalles. Pues esto la convierte en una persona indispensable para una empresa, organización e institución porque es quien permanece más tiempo en el lugar de trabajo realizando sus labores.

Lodoño, Claudia (2004): “Indica que la secretaria es quien asesora al jefe en las decisiones laborales y actividades administrativas de

una empresa o servicio público, semifiscal o municipal. Maneja la correspondencia, archiva, informa, atiende el público, conecta al jefe con otros funcionarios”.

La secretaria realiza diversas actividades por eso es importante que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina y demuestre capacidad para asumir las responsabilidades que le asigne su jefe, debe tener iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomar decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. Por ello es indispensable que el personal de secretaría tenga capacidades intelectuales, disposición dinámica, seguridad personal, criterio adecuado y personalidad, etc.

4.2.4.2.1 Características de la secretaria

Según el conocido autor Carreño, Manuel Antonio una secretaria debe tener:

- **Discreción.** Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza, como lo es el cargo secretarial, dado que tiene acceso a material reservado. Hay que mantener el material alejado de miradas indiscretas, además de todo lo que pasa por las manos de una

secretaria. La discreción también es aplicable a la hora de elegir la vestimenta adecuada para el ambiente laboral.

- **Puntualidad.** Se debe tener en cuenta que la puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo sino también a la hora de entregar un trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.
- **Paciencia.** Esta es una virtud indispensable para una secretaria, se recomienda mantener la tranquilidad cuando las cosas no van como se espera.
- **Organización.** El personal de secretaría debe ser organizado, sin excusas. La secretaria tiene que dar confianza a sus superiores de que tendrán el trabajo solicitado a tiempo.
- **Lealtad.** La lealtad es otra de las características indispensable para el cargo de una secretaria. Significa darse cuenta de las debilidades de los superiores y no revelarlas, defender si es necesario a los que trabajan con nosotros. También, abarca la dedicación al trabajo, rindiendo y queriendo que la empresa tenga éxito en sus emprendimientos.
- **Responsabilidad.** La responsabilidad es vital en un cargo secretarial. Una profesional evita cometer errores de cualquier tipo, se comporta con diligencias ante las visitas y

se atiende con puntualidad a los horarios, mantiene el orden de la oficina y es discreta en el teléfono.

4.2.4.2.2 Funciones y objetivos específicos de una secretaria

La secretaria es quien realiza diversas actividades dentro de la empresa y por lo tanto tiene que cumplir con sus objetivos; a continuación se detallará los más relevantes:

1. Transcribir los diferentes documentos relacionados con la dependencia.
2. Mantener en orden el archivo de la oficina.
3. Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
4. Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
5. Redactar la correspondencia que le indique el Secretario.
6. Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
7. Proyectar y preparar los convenios de carácter institucional.
8. Tramitar todas las cuentas pertinentes a la dependencia.

9. Colabora en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.

10. Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control interno.

4.2.4.2.3 Clases de secretaria

Según Sabrina Aguirre Blaylock, coordinadora nacional de Selección de la consultora Sesa Select, existen algunas clases de secretaria. A continuación se detallarán.

Secretaría Científica: Es una de las Secretarías más importantes de todo congreso, pues se encarga de forma directa de las relaciones con los ponentes (comunicaciones, recepciones y envíos, traducciones, correcciones, fomentar y coordinar las actividades entre los ponentes, etc.), de la confección del programa, ya sea cultural, científico o profesional y de la mayor parte de las tareas que tengan que ver con el "contenido" del congreso.

Secretaría Ejecutiva: Es la que se encarga de forma general de las labores administrativas, de organización y difusión del congreso.

Entre sus principales cometidos se encuentra:

1. Todo el proceso que tiene que ver con las inscripciones (altas, bajas, modificaciones, etc.).
2. Coordinación y entrega del material referente al congreso: carpetas, identificaciones, documentación, etc.
3. Coordinación, apoyo y colaboración con el Comité Organizador.
4. Expedición de certificados, facturas, bonos y cualquier otro documento para los congresistas.
5. Información, en general, sobre el congreso, sobre otras Secretarías o Comités, etc.

Secretaría Técnica: Es el canal de comunicación entre el Comité Organizador y los asistentes al congreso, y el equipo encargado de coordinar los aspectos técnicos del congreso.

Secretaría Social: También se la denomina Secretaría Turística. Es la encargada de realizar los "programas de ocio" o sociales, tanto para los asistentes directos al congreso (congresistas y ponentes) como para sus acompañantes. Hay determinados congresos, que no tienen programas "alternativos" para los acompañantes, por lo que se supone de la asistencia solo de congresistas.

Secretaría de Relaciones con los Medios de Comunicación: De una forma concisa, se la define como el "altavoz" del congreso. Es la encargada de difundir, comunicar y dar a conocer, tanto el congreso, en su fase de inicio, desarrollo y finalización, como cualquier otro aspecto relativo al mismo. Las comunicaciones pueden ir a medios especializados o medios de carácter general.

Entre otras funciones, esta Secretaría de Relaciones Externas, se encarga de:

1. Realizar toda publicidad para dar a conocer el congreso.
2. Confección y envío de notas de prensa.
3. Acordar las comparecencias en medios de comunicación como radio y televisión.
4. Organizar las ruedas de prensa que se consideren necesarias (tanto especializadas como de carácter más generalista).
5. Relaciones con los medios de comunicación (radio, prensa, televisión) que solicitan la acreditación necesaria para dar cobertura informativa sobre el congreso.

Secretaría Comercial: En la mayor parte de los congresos se buscan actividades paralelas y una de ellas es la realización de exposiciones comerciales de productos o servicios relacionados con el tema del congreso. Sirve como muestra de presentación de

productos y servicios, y también, porque no decirlo, como fuente adicional de ingresos para los organizadores del congreso.

4.2.4.2.4 Ventajas de una secretaria

- La secretaria debe contar con una tradición de neutralidad, y proporcionar un servicio leal y profesional.
- Debe poseer conocimiento de los aspectos más importantes de la administración pública general, esto podría reducir las necesidades de capacitación.
- La secretaria es quien realiza y cumple con diversas actividades, por lo que evita a la empresa la contratación de más personal.

4.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ✓ ¿Qué es la ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.
- ✓ ¿Cuáles son las características de ergonomía en el desarrollo del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.
- ✓ ¿Cuáles son los parámetros ergonómicos para el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.
- ✓ ¿Cuáles son las ventajas del uso de la ergonomía en el desarrollo de las actividades del personal de secretaría de la empresa FERRUZAM de Manta.

4.4 JUSTIFICACIÓN

Por la falta de conocimiento o desinterés por parte de las empresas en el aspecto de bienestar y seguridad, se observan serios y graves problemas con el bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores. Debido a ello las organizaciones ecuatorianas deben implementar diseños ergonómicos y de gestión de riesgos ocupacionales en todas sus áreas de trabajo. De esta manera el personal de secretaría realizará su trabajo de manera eficiente.

La ergonomía se encarga del estudio integral del hombre para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las características, limitaciones y necesidades de los usuarios, con el fin de optimizar su eficacia, seguridad y confort. Un trabajador tiene todo el derecho de exigir un puesto de trabajo que este en buena condiciones para realizar sus labores diarias. De esta manera los trabajadores y la empresa tendrán excelentes resultados en su producción.

Este proyecto es trascendental porque se busca que el personal de secretaría no esté laborando en condiciones inadecuadas si no que realicen sus funciones en un ambiente sano y de confort, así se buscará el bienestar de los empleados. Para ello todos los

empleadores y empresas deben cumplir e implementar los diseños ergonómicos en todas sus áreas.

De acuerdo al estudio que realizó Margarita Vergara (1998), sobre lesiones musculoesqueléticas, se determinó que el 80,6 % de la población estudiada resultaron ser las secretarías y esto a causa de las malas posturas dentro de su oficina. Por este motivo se dictarán charlas de ergonomía a todos los directivos y empleados de la empresa FERRUZAM, será de gran ayuda porque permitirá que los empleados realicen sus funciones en óptimas condiciones y no afectarán su salud.

Es por esta razón, que se consideró de importancia realizar este trabajo de investigación: la ergonomía y el personal de secretaría, debido a que estas variables nos permitirán ampliar conocimientos, lo mismo que permita plantear una propuesta de mejora en dicha organización. Para finalizar se puede afirmar que esta investigación está enfocada desde la perspectiva laboral y la formación de la empresa "FERRUZAM" ya que es bueno saber si los empleadores cumplen con todos los diseños ergonómicos.

La implementación de los diseños ergonómicos permitirá mejorar la eficiencia, eficacia y productividad de una organización o

empresa, siendo el personal de secretaría parte de este propósito, de tal manera que si se cumpliera con todas las normas y técnicas en todas las áreas de trabajo se obtendrían óptimos resultados tanto en la productividad como en la disminución de problemas de salud.

De la misma manera este trabajo será factible porque se cuenta con el aval principal de la empresa “FERRUZAM” para alcanzar nuestro objetivo, también se cuenta con la designación de un tutor quien será la guía y el apoyo fundamental para realizar con el éxito el proyecto de investigación, por consiguiente, se indagará material bibliográfico con el fin de dar resultados positivos en referencia del tema que se está laborando en dicha empresa.

4.5 METODOLOGÍA

El método que se utilizó para la obtención de datos investigativos del problema es el: método cualitativo. El método cualitativo permitirá describir de forma minuciosa, eventos, hechos, situaciones, comportamientos, interacciones que se observan mediante el estudio que los participantes experimentan o manifiestan; por ende es que se dice que la investigación cualitativa hace referencia a las cualidades.

a) Diseño del estudio

La metodología que se utilizó en el desarrollo de la tesis se dio a través del diseño de investigación documental –bibliográfica, a fin de conceptualizar básicamente varios temas de la investigación, en virtud de ser un punto de partida para el desarrollo de la tesis de grado.

b) sujeto y tamaño de la muestra

Se consideró como universo a la empresa FERRUZAM, en virtud de ser el campo de estudio, se definió como población a los empleados y como muestra en total se obtuvo a veinte personas. Se cuenta con (1) jefe, con (3) personal administrativo, (9) atención al público, (7) personal de carga y transporte.

c) Definición de variables

En este trabajo de investigación se determina como variable independiente a la ergonomía.

“La ergonomía es la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre el hombre y otros elementos de un sistema, aplicando teoría, principios, datos y métodos para diseñar a fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento global del sistema. Estudia por ende, científicamente el trabajo humano con el objetivo de crear herramientas, equipos y tareas acomodándose a las limitaciones y optimizando las capacidades físicas y mentales del hombre”. “International Ergonomics Society” (Sociedad Internacional de Ergonomía),

Y como variable dependiente se determina al personal de secretaría de la empresa FERRUZAM.

Pérez, Julián & Merino, María (2010): “La secretaria, es la que realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior”.

4.6 RESULTADOS ESPERADOS

De acuerdo a la investigación realizada, se espera que las autoridades y directivos de la empresa FERRUZAM, tomen conciencia y apliquen todos los diseños necesarios de ergonomía en todas sus áreas de trabajo, para que se precautele la salud y el bienestar de los empleados especialmente del personal de secretaría.

5 BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Castillo, Juan (2010): FUNDAMENTOS PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES ERGONÓMICAS. 1ªEdic Bogotá.
- ✚ Cabalciro, Víctor (2010): PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. 3ª edic, Madrid.
- ✚ Ramírez, Cavasca (2005): PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORAL. . 2ªEdic México Limusa.

- ✚ Mondelo, Pedro (1994): ERGONOMÍA 1FUNADAMENTOS. Edic UPC, 1994. Barcelona.
- ✚ Melo, José (2009): GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ERGONÓMICA DE UN PUESTO DE TRBAJO. 1ªEdic Buenos Aires.
- ✚ Cañas, José (2011): ERGONOMÍA EN LOS SISTEMAS DE TRBAJO.
- ✚ Ignacio, Mª Azkoaga Bengoetxea – OSALAN (2005): MANUAL PARA LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES. 2ªEdic
- ✚ Rivas, Roque (2007): ERGONOMÍA EN EL DISEÑO Y LA PRODUCCION INDUSTRIAL. Nobuko.
- ✚ Aguirre, Oscar (2015): ERGONOMÍA EN LOS BLOQUEOS NERVIOSOS GUIADOS POR ULTRASONOGRAFÍA. Bogotá.
- ✚ Pinto, Rodrigo (2015): PROGRAMA DE ERGONOMÍA PARTICIPATIVA PARA LA PREVENCIÓN DE TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS. Santiago.
- ✚ Duarte, Silvana; Pereira, Antonio (2015): ESTADO DEL ARTE DE LOS COSTOS ERGONÓMICOS COMO UN CRITERIO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA INDUSTRIA. Medellín
- ✚ Rodríguez, Jordán; Pérez, Elizabeth (2014): PROCEDIMIENTO ERGONÓMICO PARA LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES EN EL CONTEXTO La Habana, Cuba.

5.1 Webgrafía

- ✚ Julián, Pérez (2010). La ergonomía en un puesto de trabajo, Recuperado el 5 de octubre 2003 de: [,http://www.ergocupacional.com/4910/88001.html](http://www.ergocupacional.com/4910/88001.html)

- ✚ Valdez, Eduardo (S/F) Una oficina ergonómicamente correcta, Recuperado el 20 de abril: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2450/1/85T00230.pdf>

- ✚ Wisner, y F Christensen (1980) La ergonomía es un conjunto de conocimientos, Recuperado el 6 de enero de : <http://www.insht.es/ergonomia2/contenidos/promocionales/generalidades/>

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Programa de capacitación para fortalecer los conocimientos ergonómicos de los directivos y personal de la empresa FERRUZAM de Manta.