UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

MODALIDAD:
INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA – PROPOSITIVA

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

TEMA:
"LA ERGONOMÍA Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2014"

AUTORAS:
S.E. MARÍA MARLENE PICO SANTANA
S.E. CARMEN VANESSA VALDIVIESO SALTOS

DIRECTORA DE TESIS
LCDA. XIOMARA GILCES INTRIAGO

2015

DEDICATORIA

Dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Con mucho cariño a mis padres quienes me dieron la vida, todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, para conseguir mis objetivos.

A mis hijos quienes por ellos me dan la fortaleza para seguir adelante.

Para mi esposo por su apoyo, consejo, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles.

A mis profesores, tutora de tesis por confiar en mí por tener la paciencia necesaria gracias por apoyarme y compartir momentos agradables y tristes, que nos hace crecer y valorar como persona que nos rodean.

María Marlene

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios porque me dio la capacidad habilidad y destreza para seguir adelante en este camino de aprendizaje.

A mis padres adorados por darme la confianza y fortaleza, para ellos mi amor y gratitud.

A mis dos grandes amores, mi esposo y mi hija, que supieron llenarme de valor, sabiduría y paciencia para culminar esta etapa de mi vida.

(Gracias a todos ellos por formar parte de esta linda historia.)

Carmen Vanessa

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios quien nos dio la vida y el que ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestra carrera universitaria.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a nuestros padres, hijos, esposo por todo el esfuerzo que hicieron para culminar esta profesión y hacer de nosotras personas de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años.

Gracias a nuestros hermanos y hermanas quienes han sido nuestros amigos fieles y sinceros, en los que hemos podido confiar y apoyarnos para seguir adelante. A todos quienes de una u otra forma nos ayudaron a crecer como personas y como profesionales.

Agradecemos también de manera especial a nuestra Directora de tesis quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo desde el inicio hasta su culminación. “Ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a ustedes”

LAS AUTORAS

CERTIFICACIÓN

Lcda. Xiomara Gilces Intriago, certifica que el trabajo de investigación titulado: **"LA ERGONOMÍA Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2014".** Este trabajo es original de las Secretarías Ejecutivas María Marlene Pico Santana y Carmen Vanessa Valdivieso Saltos, el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo su proceso.

Lcda. Xiomara Gilces Inriago MgTr. Ge.
DIRECTORA DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA: "LA ERGONOMÍA Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2014"

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

PROFESOR DIRECTOR DE TESIS

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenecen exclusivamente a sus autoras.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁG.

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	4
III.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
IV.	OBJETIVOS	7
	GENERAL	
	ESPECÍFICOS	
V.	MARCO TEÓRICO	8
	CAPÍTULO I:	8
	ERGONOMÍA	8
	GENERALIDADES	8
	HISTORIA DE LA ERGONOMÍA	9
	ERGONOMÍA LABORAL	10
	OBJETIVOS DE LA ERGONOMÍA	12
	LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ERGONOMÍA	12
	ERGONOMÍA Y EL ÁMBITO LABORAL	14
	LA IMPORTANCIA DE LA ERGONOMÍA EN EL ENTORNO	17
	PROFESIONAL	18
	ENFERMEDADES MÁS COMUNES EN LAS SECRETARIAS	19
	AMBIENTE LABORAL: FACTOR DETERMINANTE EN LA	20
	PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR	
	PUNTOS QUE HAY QUE RECORDAR ACERCA DEL DISEÑO	22
	DEL PUESTO DE TRABAJO	
	EL TRABAJO QUE SE REALIZA SENTADO Y DISEÑO DE	24
	LOS ASIENTOS	
	LOS EQUIPOS DE TRABAJO	25
	EL ESCRITORIO ADECUADO	26
	POSTURA CORRECTA A LA HORA DE TRABAJAR	28

	CAPITULO II:	31
	EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS	31
	HABILIDADES Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	32
	LA AUTOFORMACIÓN DE LA SECRETARIAS	34
	EJERCICIO PROFESIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL	34
	IMPORTANCIA DEL BUEN DESEMPEÑO DEL EJERCICIO PROFESIONAL	36
	LOS TRES FACTORES DEL EJERCICIO PROFESIONAL	37
	MEJORANDO EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES	40
	FACTORES QUE INFLUYEN O INTERVIENEN EN EL EJERCICIO PROFESIONAL	42
	CAPÍTULO III:	45
	LA ERGONOMÍA Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	45
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	
	MISIÓN	
	VISIÓN	
	OBJETIVOS	50
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
VI.	HIPÓTESIS	52
	GENERAL	
	ESPECÍFICAS	
VII.	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	54
	DEPENDIENTE	
	INDEPENDIENTE	
	INTERVINIENTE	

VIII.	DISEÑO METODOLÓGICO	57
	TIPO DE DISEÑO Y ESTUDIO	57
	METODOLOGÍA	57
	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	57
	RECURSOS	58
	HUMANOS	58
	MATERIALES	59
	POBLACIÓN	59
	MUESTRA	59
X.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES	76
XI.	PRESUPUESTO	77
XII.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014 – 2015	78
XIII.	BIBLIOGRAFÍA	78
XIV.	ANEXOS	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS
Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

		PÁG.
IX. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN		60
ENCUESTAS APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO		
CUADRO Y GRÁFICO	1	61
ANALISIS E INTERPRETACION	1	
CUADRO Y GRÁFICO	2	62
ANALISIS E INTERPRETACION	2	
CUADRO Y GRÁFICO	3	63
ANALISIS E INTERPRETACION	3	
CUADRO Y GRÁFICO	4	64
ANALISIS E INTERPRETACION	4	
CUADRO Y GRÁFICO	5	65
ANALISIS E INTERPRETACION	5	
CUADRO Y GRÁFICO	6	66
ANALISIS E INTERPRETACION	6	
CUADRO Y GRÁFICO	7	68
ANALISIS E INTERPRETACION	7	
CUADRO Y GRÁFICO	8	69
ANALISIS E INTERPRETACION	8	
CUADRO Y GRÁFICO	9	70
ANALISIS E INTERPRETACION	9	

RESUMEN

Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en el lugar de trabajo, los cuales pueden provocar accidentes o cualquier tipo de siniestro que a su vez, son factores que pueden proveer heridas, daños físicos o psicológicos, transcendentales.

Sea cual sea su efecto, siempre será negativo para la salud, no todos los trabajos presentan los mismos riesgos, contar con un buen diseño ergonómico de las oficinas y de los equipos ayudan a las secretarias a evitar los peligros o factores de riesgo que pudieran sufrir como consecuencias de las oficinas y mobiliarios mal diseñados.

Este trabajo de investigación, se basó específicamente en determinar la influencia de la ergonomía en el ejercicio profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

Para lograr el éxito del trabajo fue necesario utilizar la metodología de investigación diagnóstica – propositiva, que consistió en investigar y conocer cómo influye la ergonomía en el ejercicio profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, empleándose los métodos: investigativo, bibliográfico, analítico y estadístico.

Palabras claves: Ergonomía, Secretarias, Ejercicio Profesional.

SUMMARY

It is called occupational hazard to hazards in the workplace, which can cause accidents or any kind of loss which in turn, are factors that can provide wounds, physical or psychological, transcendental damage.

Whatever its effect, always be negative health, not all jobs have the same risk factors, have a good ergonomic office design and equipment help secretaries to identify hazards or risk factors they may suffer as uncomfortable positions taken by not having good furniture.

This research, based specifically on determining the influence positively, as it has suitable conditions for proper ergonomics in the practice of the secretaries of the Technical University of Manabí Portoviejo city.

To achieve the success of the work was necessary to use research methodology diagnostic - purposeful, consisting of research and know how it affects the ergonomics in the practice of the secretaries of the Technical University of Manabi, using the methods: research, literature, analytical and statistical.

Keywords: Ergonomics, Secretaries, Professional Practice.

I. INTRODUCCIÓN

La Ergonomía es una ciencia que estudia las características, necesidades, capacidades y habilidades de los seres humanos, analizando aquellos aspectos que afectan al entorno artificial construido por el hombre relacionado directamente con los actos y gestos involucrados en toda actividad de éste. Es decir, trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de manera que mejore la eficiencia, seguridad y bienestar de los consumidores, usuarios o trabajadores.

Por tanto, la ergonomía abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador o empleado, la misma que implica factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, las máquinas o equipos de trabajo, los asientos, el calzado y el puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de comidas.

La aplicación de la ergonomía en el ejercicio profesional, reporta muchos beneficios evidentes, ya que para el empleado o para el trabajador, unas condiciones laborales más sanas y seguras, representa para el empleador, el beneficio más patente como es el aumento de la productividad, asegurando

un ejercicio profesional eficiente y eficaz de las secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí en la ciudad de Portoviejo.

La ergonomía basa su principio en la aplicación de las condiciones ergonómicas inadecuadas que entraña riesgos para las Secretarias o para el resto de las empleados o trabajadores, como en el caso del dolor de espalda, siendo éste uno de lo más serios y persistentes problemas de salud en las personas que laboran. Rivas, (2007), afirma que estudios epidemiológicos muestran que entre el 60 y 80% de las personas experimentan dolor de espalda en algún momento de su vida activa, lo que conlleva un coste individual, económico y social elevado. Aunque en la mayoría de estos casos no se detecte una causa específica, hay una incidencia más alta de dolor repetido, lesiones dorsos lumbares, que conlleva a la pérdida de días de trabajo, por tanto esencial la intervención ergonómica para prevenir o paliar los efectos de estas lesiones.

Para muchos los problemas ergonómicos no se registran entre los problemas de mayor relevancia en cuanto a la salud y seguridad que deben brindar a la secretaria, pero el porcentaje es cada vez más grande y mayor de trabajadores a los que afecta un diseño mal estructurado, que hace que las cuestiones ergonómicas tengan importancia. A causa de aquello y de la prevalencia de los problemas de salud relacionados con la inaplicación de las normas de la ergonomía en el ámbito de trabajo, estas cuestiones se han

convertido en puntos de interés en las instituciones u organizaciones, debido a la baja productividad o desempeño ineficaz de los empleados.

El propósito del presente trabajo fue realizar una investigación sobre la ergonomía y su influencia en el ejercicio profesional de las Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí en la ciudad de Portoviejo. esta investigación permitió operacionalizar las variables: **la ergonomía y el ejercicio profesional**, lo que desarrolla la metodología investigación – diagnóstica – propositiva, apoyada en los métodos: investigativo, bibliográfico, estadístico y analítico, así mismo, se empleó técnicas como la entrevista, encuesta y fichas de observación, metodología que permitió el logro de los objetivos e hipótesis planteadas.

Este trabajo se lo dividió en dos partes: teórico e investigativo; este método está constituido por tres capítulos; el primero basado en todo lo relacionado a **La ergonomía**; el segundo, hace referencia al **Ejercicio profesional**, en el tercer, se presenta los resultados de la investigación, complementando este informe con temas de relevante interés e importancia. En cuanto a la parte investigativa, estuvo sujeta a los resultados que se obtuvieron de la aplicación de las encuestas y entrevistas a las involucradas en esta tesis, los que estuvieron representados con cuadros y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis.

I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Hasta los últimos años, algunos trabajadores, sindicatos, empleadores, fabricantes e investigadores no han empezado a prestar atención en cómo puede influir el diseño del lugar de trabajo en la salud de los empleados o trabajadores. Si no se aplican los principios de la ergonomía, las herramientas, las máquinas, el equipo y los lugares de trabajo se diseñan a menudo sin tener demasiado en cuenta, el hecho de que las personas tienen distintas alturas, formas, tallas y distinta fuerza. Es importante considerar estas diferencias para proteger la salud y la comodidad de los trabajadores. Si no se aplican los principios de la ergonomía, a menudo los trabajadores se ven obligados a adaptarse a condiciones laborales deficientes.

La ergonomía, es el estudio del trabajo en relación con el ámbito en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los empleados o trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia. En otras palabras, para hacer que el trabajo se adapte al trabajador en lugar de obligar al trabajador a adaptarse a él; un ejemplo sencillo es alzar la altura de una mesa de trabajo para que el operario no tenga que inclinarse innecesariamente para trabajar.

El especialista en ergonomía, estudia la relación entre el trabajador, el lugar de trabajo y el diseño del puesto de trabajo, él asegura que la ergonomía

aplica principios de biología, psicología, anatomía y fisiología para suprimir del ámbito laboral las situaciones que pueden provocar en los trabajadores incomodidad, fatiga o mala salud, factores que a la larga conllevan a un desempeño ineficiente.

Por lo expuesto, se cumplió con la ejecución de la presente investigación, porque la ergonomía permite evitar que un puesto de trabajo esté mal diseñado; o el riesgo de que un trabajador padezca lesiones del sistema óseomuscular si se le facilitan herramientas adecuadas que exige la actividad que realiza**.**

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Muchas personas que trabajan padecen lesiones y enfermedades provocadas por el trabajo manual y el aumento de la mecanización del mismo, las que son provocadas por herramientas y lugares de trabajo mal diseñados o inadecuados que se desarrollan habitualmente con lentitud a lo largo de meses o de años.

Normalmente una secretaria tendrá señales y síntomas durante mucho tiempo que indiquen que hay algo que no va bien; así, por ejemplo, el o la empleada se encontrará incómoda mientras efectúa su labor o sentirá dolores en los músculos o las articulaciones una vez en casa después del trabajo. Además, puede tener pequeños tirones musculares durante bastante

tiempo. Es importante investigar los problemas de este tipo porque lo que puede empezar con una mera incomodidad puede acabar en algunos casos en lesiones o enfermedades que incapaciten gravemente a la persona.

El puesto de trabajo es el lugar que un empleado o trabajador ocupa cuando desempeña una tarea, por ello, éste debe estar diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo, asegurando un ejercicio profesional eficiente y eficaz en el ámbito laboral.

Por ello, es importante diseñar el puesto teniendo en cuenta al trabajador y la tarea que va a realizar, a fin de que esta se realice cómodamente y de forma eficiente, este diseño debe comprender todos los elementos que integran el sistema de trabajo, incluyendo los aspectos relativos al medio ambiente físico y a la organización del trabajo. Si éste está diseñado adecuadamente, el empleado o trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda, evitando así posibles lesiones en la espalda, problemas de circulación en las piernas, entre otras.

Las principales causas de estos problemas pueden ser: asientos mal diseñados, permanecer de pie durante mucho tiempo, extender demasiado los brazos para alcanzar los objetos, iluminación insuficiente, ventilación inapropiada, espacios pequeños, ruido, seguridad e higiene, posición de los equipos, equipos adecuados, entre otros.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Portoviejo, escogiendo la Universidad Técnica de Manabí, *lo que permitó plantear la siguiente* interrogante: **¿De qué manera la ergonomía influye en el ejercicio profesional de las Secretarias en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo, 2015?**

III. OBJETIVOS

GENERAL

- Determinar la influencia de la ergonomía en el ejercicio profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

ESPECÍFICOS

- Identificar los factores ergonómicos que influyen en el ejercicio profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

- Establecer el ámbito laboral de las Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

IV. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

ERGONOMÍA

Generalidades

La ergonomía es una disciplina que tiene en consideración factores físicos, cognitivos, sociales, organizacionales y ambientales, pero, con un enfoque holístico, en el que cada uno de estos factores no son analizados aisladamente, sino en su interacción con los demás. (Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. Consultado 14-05-2015. Disponible en:http://www.insht.es/portal/site/Ergonomia2/menuitem.8b2d6abdbe4a374bc6144a3a180311a0/?vgnextoid=6abf03a39dea2310VgnVCM1000008130110aRCRD.

Contar con una buena o mala ergonomía depende de muchos aspectos, no solo los relacionados con el aspecto físico del lugar del trabajo , sino también de la gente que te rodea, de cómo se sienta una persona dentro de su espacio de trabajo, la relación que ésta tenga con sus compañeros y compañeras de trabajo, de la relación que exista entre el empleado y el jefe, el autoestima del cual disponga en este caso específicamente la secretaria, son

causales que también intervienen de manera muy significativa dentro de todo lo que tiene que ver con una excelente ergonomía.

Historia de la ergonomía

La ergonomía abarca toda la existencia del hombre, ha tratado de comprender los fenómenos naturales para aplicarlos en la búsqueda de la adaptación del entorno. Este desarrollo tomó una transición de miles de años, aun así, este proceso lento marcó la evolución progresiva que lo llevó a los loros y complejidad del presente. (Cruz & Garnica, 2001)

La historia de la ergonomía como disciplina automática se configura al final de la segunda guerra mundial, cuando la fuerza de los hechos obliga a los ingenieros, que desempeñan cada vez trabajos más complejos a tener en cuenta de una forma explícita y sistemática, las leyes fisiológicas y psicológicas del comportamiento humano y sus límites operativos bajo las diferentes solicitaciones y condiciones del medio. De hecho, la primera sociedad de ergonomía (La Ergonomía ResearchSociety) fue fundada en 1949 y estuvo promovida por Murrell, junto con otros ingenieros, fisiólogos y sociólogos con el objetivo de adaptar el trabajo a las personas. Tesis Universidad Técnica de Cotopaxi, 2013. (Pág. 30). Disponible en: http://repositorio.utc.edu.ec/ bitstream/27000/1734/1/T-UTC-1607.pdf

Que la ergonomía había hecho su aparición desde hace muchos años atrás, en este caso específico desde finales de la segunda guerra mundial tiene mucho que decir, ya que desde aquellas épocas de guerra, de muerte, hubo espacio para observar el estado en el cual se desarrollaban los soldados junto con sus altos mandos, en relación a los esfuerzos físicos que diariamente realizaban, y las largas horas de trabajo, de práctica, de mala noche llevaron a muchos de ellos a padecer de insomnio, de fatiga, de estrés y de no producir lo mismo que al inicio de sus carreras.

Ergonomía Laboral

Entre los numerosos campos de aplicación en los que ésta disciplina ha desarrollado metodologías propias, la ergonomía del trabajo tiene como objeto de estudio el trabajador, y como objetivo analizar las tareas, herramientas y modos de producción asociados a una actividad laboral, con la finalidad de evitar los accidentes y patologías laborales, disminuir, la fatiga física y mental, y aumentar el nivel de satisfacción del trabajador. En definitiva, la ergonomía del trabajo se ocupa de evaluar y diseñar organizaciones, entornos y equipos saludables**.**

Además de los beneficios sociales y humanos que comporta la mejora de las condiciones de trabajo, la aplicación de la ergonomía en el ámbito laboral conlleva beneficios económicos asociados a un incremento de la productividad y a la disminución de los costes provocados por los errores, accidentes y bajas

laborales. En el trabajo con el ordenador, por ejemplo, la ergonomía dirá qué equipo se necesita, cuáles son las condiciones medioambientales más favorables en el trabajo en oficinas, en qué posición se tiene que usar el equipo, para prevenir o paliar sobrecargas musculares que puedan generar lesiones.(Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, 2015. Consultado el 28/05/215. Disponible en: www.upo./fisioterapia/ergonomia/laboral/index.js

En otras palabras la ergonomía es el estudio sistemático de las personas en su entorno de trabajo con el fin de mejorar su situación laboral, sus condiciones de trabajo y las tareas que realizan. (Norma Cubana seguridad y salud en el trabajo, 2005. Pág. 6).

Para (Cazamian, P., 1986. Pág. 45): tratado de ergonomía es la seguridad y la salud del trabajador, tanto mental como físico, pero en interés de la eficacia, fiabilidad y humanidad es probable que desempeñen un papel cada vez más importante en la dirección y en la introducción de la nueva tecnología.

Se puede señalar que la ergonomía asegura la estabilidad física, mental, social y sobre todo la salud de una persona dentro de su puesto de trabajo, garantizando de esta forma que el rendimiento sea eficaz, que se sienta a gusto y realce sus tareas laborales diarias con interés y a gusto, brindando así, si fuera el caso una excelente atención a los clientes, personas extrañas a la institución a la cual presta sus servicios, a sus compañeros de trabajo y a su jefe inmediato.

Objetivos de la ergonomía

- Crear condiciones laborales más sanas y seguras.

- Promover la salud y el bienestar de los trabajadores, a través de la prevención de enfermedades ocupacionales.

- Reducir los accidentes y mejorar la productividad de las empresas.

- Prevenir y corregir situaciones laborales que lleven a la fatiga o a la incomodidad y modificar técnicamente el trabajo repetitivo.

- Lograr la armonía entre el trabajador, el ambiente y las condiciones de trabajo.

Los principios básicos de la ergonomía

Por lo general, es muy eficaz examinar las condiciones laborales de cada caso al aplicar los principios de la ergonomía para resolver o evitar problemas. En ocasiones, cambios ergonómicos, por pequeños que sean, del diseño del equipo, del puesto de trabajo o las tareas pueden mejorar considerablemente la comodidad, la salud, la seguridad y la productividad del trabajador.

A continuación figuran algunos ejemplos de cambios ergonómicos que, de aplicarse, pueden producir mejoras significativas:

1. Para labores minuciosas que exigen inspeccionar de cerca los materiales, el banco de trabajo debe estar más bajo que si se trata de realizar una labor pesada.
2. Para las tareas de ensamblaje, el material debe estar situado en una posición tal, que los músculos más fuertes del trabajador realicen la mayor parte de la labor.
3. Hay que modificar o sustituir las herramientas manuales que provocan incomodidad o lesiones. A menudo, los trabajadores son la mejor fuente de ideas sobre cómo mejorar una herramienta para que sea más cómodo manejarla. Así, por ejemplo, las pinzas pueden ser rectas o curvadas, según convenga.
4. Ninguna tarea debe exigir de los trabajadores que adopten posturas forzadas, como tener todo el tiempo extendidos los brazos o estar encorvados durante mucho tiempo.
5. Hay que enseñar a los trabajadores las técnicas adecuadas para levantar pesos. Toda tarea bien diseñada debe minimizar cuánto y cuán a menudo deben levantar pesos los trabajadores.
6. Se debe disminuir al mínimo posible el trabajo en pie, pues a menudo es menos cansado hacer una tarea estando sentado.
7. Se deben rotar las tareas para disminuir todo lo posible el tiempo que un trabajador dedica a efectuar una tarea sumamente repetitiva, pues las

tareas repetitivas exigen utilizar los mismos músculos una y otra vez y normalmente son muy aburridas.

8. Hay que colocar a los trabajadores y el equipo de manera tal que los trabajadores puedan desempeñar sus tareas teniendo los antebrazos pegados al cuerpo y con las muñecas rectas." (Llaneza, 2009)

Ergonomía y el ámbito laboral

Se ha dicho y dice que la ergonomía es una ciencia que estudia las necesidades básica y completas de todos los seres humanos que se desenvuelven en un ámbito laboral que demanda de sus esfuerzos diarios, bien sean estos físico o mentales y que para lo cual se requiere que se tenga presente sus capacidades y habilidades en el desempeño de una determina labor, lo que demanda de un espacio físico adecuado y con el suficiente confort para la buena productividad de estas personas.

Desde cualquier punto de vista que se pueda fijar la ergonomía, todos coincidirán en el mismo objetivo común que es brindar al trabajador en este caso específico a la secretaria un ambiente agradable en el cual se logre adaptar las tareas a desempeñar, las herramientas que utilizará para buen desenvolvimiento de sus tareas, los espacios y el entorno en el cual gire diariamente su quehacer, logrando de esta manera que la calidad del producto y servicio que esta realice lo haga con eficiencia, seguridad y bienestar de los consumidores, usuarios y compañeros de trabajo.

La ergonomía se centra en dos ámbitos: el diseño de productos y el puesto de trabajo. Su aplicación al ámbito laboral ha sido tradicionalmente la más frecuente; aunque también está muy presente en el diseño de productos y en ámbitos relacionados como la actividad del hogar, el ocio o el deporte. El diseño y adaptación de productos y entornos para personas con limitaciones funcionales (personas mayores, personas con discapacidad, etc.) es también otro ámbito de actuación de la ergonomía.

Cuando se habla del diseño ergonómico de los múltiples productos o servicios que un jefe o empleador busque de sus colaboradores, se refiere directamente de la eficiencia que la secretaria tenga en el uso de los equipos que disponga, la seguridad que puedan proyectar a los usuarios y que estos a su vez están ligados directamente a la calidad del producto que se pueda generar en base a lo antes indicado.

Cuando se hace referencia a la ergonomía del trabajo, se refiere directamente a la capacidad que tiene el individuo para relacionar con sus superiores, compañeros de trabajo y los usuarios; ya que este intenta obtener un equilibrio ajustado entre las aptitudes o habilidades del trabajador y las necesidades o demandas que este tenga del lugar de trabajo. Finalmente todos llegan al mismo sitio mejorar la productividad del trabajador y por ende de la producción, así como también garantizar la estabilidad laboral del empleador como sus satisfacciones, seguridad y salud principalmente.

En base a lo consultado se debe tener presente ciertas condiciones que deben de reunir un puesto de trabajo, como las que se anotan a continuación:

1. Los riesgos de carácter mecánico que puedan existir.
2. Los riesgos causados por una postura de trabajo incorrecta fruto de un diseño incorrecto de asientos, taburetes, etc.
3. Riesgos relacionados con la actividad del trabajador (por ejemplo, por las posturas de trabajo mantenidas, sobreesfuerzos o movimientos efectuados durante el trabajo de forma incorrecta o la sobrecarga sufrida de las capacidades de percepción y atención del trabajador).
4. Riesgos relativos a la energía (la electricidad, el aire comprimido, los gases, la temperatura, los agentes químicos, etc.)

El diseño adecuado del puesto de trabajo debe servir 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 fuercen los sistemas articulares.
- Evitar los trabajos excesivamente repetitivos." (Rivas, 2007)

La importancia de la ergonomía en el entorno profesional

El reto de la seguridad y la salud de las secretarias es el objetivo de toda institución que cuenta con los servicios de estas profesionales; cada vez existe una mayor concienciación sobre la importancia de la mejora de las condiciones de trabajo, con nuevas visiones y conceptos, desde puntos de vista que superan exclusivamente las condiciones físicas, de seguridad e higiénicas de los puestos de trabajo. (Expansión de la importancia dela ergonomía en el entorno laboral. Consultado 28/05/2015. Disponible en: http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21918/Capitulo2.pdf).

Si se habla directamente del desempeño laboral dentro de una institución, empresa u organización que cuente directamente con los servicios profesionales de una secretaria, es de vital importancia que estos a su vez cuenten con una excelente ergonomía, ya que están conscientes que, de ésta depende el nivel de productividad que obtengan sus empresas. El ambiente laboral del cual disponga una secretaria ya sean estos equipos, instalaciones de los muebles en los cuales se desenvuelva, del ambiente agradable y ameno que disponga serán piezas fundamentales para el éxito de la misma.

La importancia que tiene contar con un excelente y saludable entorno de trabajo radica en que disponer de todas las herramientas necesarias, ambiente agradable, se estará previniendo en gran medida de los futuros riesgos laborales que podría sufrir una secretaria dentro de su lugar de trabajo; ya que de no ser

así se estaría tentando a diario poco a poco contra la salud física y mental de cada individuo que labore en una empresa, organización o institución ya sea esta pública o privada.

Es cierto que desde que surgió la ergonomía con el paso del tiempo se ha ido perfeccionando, haciendo conciencia entre los empleadores sobre la importancia de tener un personal que se sienta a gusto no solo del trabajo que realiza, sino de cómo y dónde lo realiza; razón por la cual cada vez hay más ergónomos e instituciones que se dedican a esta labor, la de prevenir riesgos laborales dentro de las empresas, exclusivamente en todo lo referente a las condiciones físicas, de seguridad e higiénicas de los puestos de trabajo.

Los aspectos más significativos para crear con éxito un puesto de trabajo son:

- Situarlo en un emplazamiento adecuado.
- Distribuir las áreas de trabajo y aquellos factores relacionados, como la electricidad, los sistemas sanitarios, la iluminación, el aire acondicionado, la acústica, etcétera.
- El tipo de actividad y cultura de empresa.
- El flujo de actividad productiva.
- Los metros cuadrados dedicados a cada sección.
- El número de puestos de trabajo.
- La instalación adecuada de equipos.
- Los aspectos microclimáticos.

- ❖ Las características de los materiales a utilizar.
- ❖ La armonización de criterios estéticos y ergonómicos.
- ❖ Las características, necesidades y habilidades de los trabajadores.” (Cortés y Cortés, 2007).

Enfermedades más comunes en las secretarias

Estas son alguna de las enfermedades más comunes que tiende a sufrir una secretaria son:

- **Bursitis:** Inflamación de la cavidad que existe entre la piel y el hueso o el hueso y el tendón. Se puede producir en la rodilla, el codo o el hombro.

- **Celulitis:** Infección de la palma de la mano a raíz de roces repetidos.

- **Cuello u hombro tensos:** Inflamación del cuello y de los músculos y tendones de los hombros.

- **Dedo engatillado:** Inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones de los dedos.

- **Epicondilitis:** Inflamación de la zona en que se unen el hueso y el tendón. Se llama "codo de tenista" cuando sucede en el codo.

- **Ganglios:** Un quiste en una articulación o en una vaina de tendón. Normalmente, en el dorso de la mano o la muñeca.

- **Osteoartritis:** Lesión de las articulaciones que provoca cicatrices en la articulación y que el hueso crezca en demasía.

- **Tendinitis:** Inflamación de la zona en que se unen el músculo y el tendón.

Tenosinovitis: Inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones.

(Tesis. Universidad Técnica de Copotaxi. (2013). Autores SangovalínChugchilan Raúl Ernesto Toaquiza).

Ambiente laboral: Factor determinante en la productividad del trabajador

El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño y la productividad del trabajador. El ambiente laboral ha cobrado notoriedad mediáticamente ante los elevados índices de suicidios que han llevado a la conciencia pública la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo.

Un ambiente laboral inapropiado, puede, desde llevar a un empleado a suicidarse, hasta un bajo rendimiento de los empleados, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral.

Para que un trabajador rinda y alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se siente cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o líderes. Desafortunadamente muchas empresas tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales, necesidades que si no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa.

Y es que la empresa no debe procurar un ambiente laboral saludable por humanidad, debe hacerlo por objetivos financieros prácticos y tangibles, puesto que así los empleados rendirán más y la empresa ganará más dinero.

Tal vez de esta forma se logre que los empresarios comprendan mejor la importancia que tiene un ambiente laboral sano" (Rivas, 2007).

Puntos que hay que recordar acerca del diseño del puesto de trabajo

"Es importante que el puesto de trabajo esté bien diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo. Tener en cuenta al trabajador y la tarea que va a realizar a fin de que ésta se lleve a cabo cómodamente, sin problemas y eficientemente; así el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda, ya que de lo contrario podría ocasionar múltiples problemas, entre otros: lesiones en la espalda; problemas de circulación en las piernas, etc.

Las principales causas de esos problemas son:

1. Asientos mal diseñados;
2. Permanecer en pie durante mucho tiempo;
3. Tener que alargar demasiado los brazos para alcanzar los objetos;
4. Una iluminación insuficiente que obliga al trabajador a acercarse demasiado a las piezas.

A continuación figuran algunos principios básicos de ergonomía para el diseño de los puestos de trabajo. Una norma general es considerar la

información que se tenga acerca del cuerpo del trabajador, por ejemplo, su altura, al escoger y ajustar los lugares de trabajo. Sobre todo, deben ajustarse los puestos de trabajo para que el trabajador esté cómodo.

- **Altura de la cabeza:** Debe haber espacio suficiente para que quepan los trabajadores más altos. Los objetos que haya que contemplar deben estar a la altura de los ojos o un poco más abajo porque la gente tiende a mirar algo hacia abajo.
- **Altura de los hombros:** Los paneles de control deben estar situados entre los hombros y la cintura. Hay que evitar colocar por encima de los hombros objetos o controles que se utilicen a menudo.
- **Alcance de los brazos:** Los objetos deben estar situados lo más cerca posible al alcance del brazo para evitar tener que extender demasiado los brazos para alcanzarlos o sacarlos.

Se debe colocar los objetos necesarios para trabajar de manera que el trabajador más alto no tenga que encorvarse para alcanzarlos. Mantener los materiales y herramientas de uso frecuente cerca del cuerpo y frente a él.

- **Altura del codo:** Es conveniente ajustar la superficie de trabajo para que esté a la altura del codo o algo inferior para la mayoría de las tareas generales.

- **Altura de la mano:** Cuidar que los objetos que haya que levantar estén a una altura situada entre la mano y los hombros.

- **Longitud de las piernas:** Ajustar la altura del asiento a la longitud de las piernas y a la altura de la superficie de trabajo. Hay que dejar espacio para poder estirar las piernas, con sitio suficiente para unas piernas largas. Por lo que se debe facilitar un apoya pies ajustable, para que las piernas no cuelguen y el trabajador pueda cambiar de posición el cuerpo.

Cuando piense acerca de cómo mejorar un puesto de trabajo, recuerde esta regla: si parece que está bien, probablemente lo está. Si parece incómodo, tiene que haber algo equivocado en el diseño, no es culpa del trabajador." (García, 2009).

El trabajo que se realiza sentado y el diseño de los asientos

Estar sentado todo el día no es bueno para el cuerpo, sobre todo para la espalda. Así pues, las tareas laborales que se realicen deben ser algo variadas para que el trabajador no tenga que hacer únicamente trabajo sentado. Es esencial un buen asiento, el cual permita mover las piernas y cambiar de posición con facilidad. Se debe tener en cuenta:

- El trabajador tiene que llegar a todo su trabajo sin alargar excesivamente los brazos ni girarse innecesariamente.

- La posición correcta es aquella en que la persona está sentada con la espalda y los hombros relajados, frente al trabajo que tiene que realizar o cerca de él.
- La mesa y el asiento deben ser diseñados de manera que la superficie de trabajo se encuentre aproximadamente al nivel de los codos.
- De ser posible, debe haber algún tipo de soporte ajustable para los codos, los antebrazos o las manos." (Gonzalez, 2009).

Los equipos de trabajo

"El asiento

Consideración al momento de elegir un asiento:

- Debe ser adecuado según la altura de la mesa o el banco de trabajo.
- Que la altura del asiento y del respaldo sean ajustables por separado, así como también la inclinación del mismo.
- Que permita al trabajador inclinarse hacia adelante o hacia atrás con facilidad.
- Los pies deben estar planos sobre el suelo, lo que ayudará a eliminar la presión de la espalda sobre los muslos y las rodillas.
- Tener un respaldo en el cual apoyar la parte inferior de la espalda.
- Debe inclinarse ligeramente hacia abajo en el borde delantero.
- Para ser más estable es ideal que tenga cinco patas.

- El asiento debe estar tapizado con un tejido respirable para evitar resbalarse.

El escritorio adecuado

Si la altura de la mesa no es correcta, se somete a esfuerzo la musculatura del brazo y de la espalda. La posición forzada que resulta carga sobre todo la columna. Al mismo tiempo, si las piernas disponen de poco espacio para moverse se fuerza el cuerpo en una posición no natural y pueden así originarse problemas circulatorios.

En principio, la elección de un escritorio adecuado es muy fácil. Debe ser lo más ancho y profundo posible, y en el mejor de los casos su altura ha de ser regulable. El colmo del lujo son las mesas en la que se puede variar la altura de la superficie de trabajo (p.ej.: de forma enormemente cómoda mediante un botón) y que de este modo permiten trabajar de pie y sentado.

El poder cambiar de posición sentada a posición de pie supone una beneficiosa alternancia entre tensión y distensión.

- Para poder organizar el equipo de trabajo de forma flexible, se requiere una mesa de trabajo de por lo menos 160 x 80 cm.
- Para trabajar se recomiendan mesas compuestas de varias superficies de trabajo unidas.

- Una mesa convencional debe tener una altura de 72 cm; las mesas de altura regulable deben poder regularse entre por lo menos 68 y 76 cm.
- El espacio para las piernas debe tener por norma 60cm por lo menos.
- Si se trabaja con un monitor muy grande habrá que utilizar mesas de 100 ó120cm de profundidad.
- La superficie de la mesa no debe ser de colores chillones y no debe reflejar la luz (por esta razón muchos muebles de oficina sólo se comercializan en un discreto color gris).

Un ejemplo de la aplicación de la ergonomía en el entorno laboral podría relacionarse con la utilización de una computadora en el trabajo**,** en este debería tener las siguientes recomendaciones:

- Ubicar el ordenador de tal manera que sea posible sentarse de frente a la pantalla, evitando giros del cuello (ángulo de giro inferior a 35º).
- Retrasar la pantalla todo lo que se pueda. La distancia mínima entre los ojos y la pantalla debe ser de 55 cm.
- Comprobar que el borde superior de la pantalla quede a la altura de los ojos o algo por debajo.
- Procurar utilizar un atril o un soporte de documentos cuando se esté introduciendo datos en el ordenador.
- El ordenador debe colocarse en una posición en la que no se aprecien reflejos en la pantalla o molesten determinadas fuentes de luz.

- Colocar el teclado de forma que no esté justo en el borde de la mesa. Entre el teclado y el borde de la mesa debe quedar un espacio de al menos 10 cm. para apoyar las muñecas.
- Si se es zurdo, colocar el ratón a la izquierda y cambiar el accionamiento de los botones en el menú de configuración del ordenador.

En la medida que el responsable de la empresa introduzca estos elementos, con seguridad disminuirá el riesgo de padecer alguna enfermedad laboral y aumentará, la calidad y productividad que todos buscan. (Castillo, 2010)

Postura correcta a la hora de trabajar

Las pautas relacionadas con la correcta postura durante el trabajo y el mobiliario adecuado, indican que existen otros factores que se debe considerar, iguales de importantes que los antes mencionados y que generalmente se pasan por alto.

No saber cómo acondicionar la iluminación y el ambiente del puesto de trabajo podría hacer que todo lo anterior no tuviera el efecto deseado. Por lo tanto a continuación se intenta dar algunos consejos muy útiles en cuanto a estos temas tan desmerecidos.

Buena iluminación para trabajar aún mejor: En general, la iluminación del lugar de trabajo no alcanza ni por aproximación la intensidad que encontraría al aire libre. El ser humano no percibe esta diferencia ya que el sistema de percepción es extremadamente flexible. A menudo se infravalora la influencia que las condiciones de iluminación tienen sobre la capacidad de rendimiento. Cuando la iluminación es demasiado intensa no se puede reconocer bien lo que aparece en la pantalla y cuando hay poca luz disminuye la capacidad de focalización de los ojos. Una iluminación incorrecta conllevará a forzar la vista y con ello se origina cansancio y agotamiento.

En la actualidad se considera que una iluminación óptima es la que combina una iluminación ambiente con la iluminación individual del sitio de trabajo. Para iluminar la mesa de trabajo en casa, lo más recomendable es combinar una luz de techo potente (500 watios y en el mejor de lo casos con intensidad graduable) con una o dos lámparas de mesa. En la oficina los fluorescentes, que habitualmente suelen ser los encargados de la iluminación general, deben complementarse con una luz de mesa.

El clima: El clima también influye en gran medida en el bienestar de las personas si hace demasiado frío o demasiado calor, si hay demasiada corriente de aire o si el ambiente es demasiado seco se presentarán más problemas. Si la humedad relativa del aire es baja las consecuencias pueden

ser escozor de ojos, mucosas resecas, piel irritada y más tendencia a sufrir resfriados.

Hay que tener presente que no sólo las personas sino también las máquinas influyen en las condiciones ambientales. Este impacto debe ser reducido en la mayor medida posible. Por lo que se debe evitar las corrientes de aire dirigidas a partes del cuerpo específicas. El aire acondicionado se debe regular de forma individual; procurando que las instalaciones se revisen periódicamente." (González, 2009)

CAPÍTULO II

EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS

Para un buen ejercicio profesional es de vital importancia dentro de su campo laboral, puesto que exige un proceso de aprendizaje, desarrollo de técnicas y estudios muy diversos, constantes y especializados. Es decir, la Secretaria tiene en sus manos la responsabilidad de seguir incrementando nuevos conocimientos y fortalecer el perfil personal y profesional que posee.

En el mundo competitivo actual, poseer conocimientos mínimos sobre las distintas materias no es suficiente para una profesional en secretariado, debido a las necesidades institucionales que continuamente están variando, ello lleva a la secretaria a someterse a una permanente actualización especializada de sus conocimientos, porque la competencia cada día es mayor y la exigencia a las funcionarias aumenta, lo que las obliga a mantener una capacitación constante para hacer frente a la diversidad de actividades que ejecutan, con el único fin de contribuir al desarrollo institucional y beneficio propio. (Macay Martha & Saltos Cinthya, 2013. Tesis de grado)

Por lo tanto la formación académica y profesional de la secretaria potencializará el trabajo administrativo, precisamente porque cuenta con los conocimientos que permanentemente ella requiere en el ejercicio profesional. Por ello, esta funcionaria se interesa en estar al día de los avances científicos

tecnológicos, de las recientes técnicas del manejo del archivo, fortalecimiento de las relaciones humanas, renovación del vocabulario tanto escrito como verbal, de la velocidad al digitar textos, entre otras actividades que forman parte del mundo empresarial e institucional. (Macay Martha & Saltos Cinthya, 2013. Tesis de grado).

Habilidades y destrezas de la secretaria en el desempeño profesional

Para la obtención y desarrollo de las habilidades y destrezas en el desempeño profesional de las secretarias, éstas tienen que recurrir a un sin número de procedimientos y recursos denominados: técnicas, que no son otra cosa que las reacciones automáticas esenciales, constituidas por un conjunto de hábitos organizados sistemáticamente en un todo armonioso. (Maqueo, Ana. 2007)

Las secretarias dentro del desenvolvimiento del ejercicio profesional desempeñan un rol significativo en sus funciones, porque colaboran con la máxima autoridad, demostrando un desempeño eficiente, dinámico y responsable, lo que hace que la profesional ponga en movimiento y constante práctica sus destrezas y habilidades adquiridas durante todo su proceso educativo además de aplicar la experiencia lograda a través de los años de servicio, lo que su sujeta a las competencias actitudinales que posee y garantiza su excelente rol que pone de manifiesto en cada una de las

actividades realizadas. (Perero, Pascual Cristina. 2005. Citado por Macay, Martha & Saltos Cinthya. Tesis de grado, 2013).

Características

- "Emerge y se modifica en la misma medida que cambia el escenario y sus exigencias.
- Coexiste con las competencias, pero facilita su rezonificación y reacomodo personal.
- Se constituye en una expresión personal, en tanto cualifica a la competencia.
- En su relación con la idoneidad profesional es consustancial a la competencia.
- Tiene un carácter totalizador al integrar de forma dialéctica los elementos que caracterizan la competencia o conjunto de estas.
- Es demostrable en la acción concreta en la actividad profesional contextual.
- Se manifiesta en sí mismo el grado de transferibilidad y flexibilidad de las competencias y los recursos personológicos del profesional.
- Adquiere su relevancia en la relación dialéctica entre la polivalencia, la flexibilidad y la integralidad de la actuación del sujeto."(Cancciani, 2009)

La autoformación de la secretaria

Es indispensable que la persona que desee desempeñarse como secretaria se preocupe por alcanzar un excelente nivel académico en áreas como lenguaje, comunicación, idiomas, redacción, administración de documentos, técnicas de oficina, servicio al cliente, buena relación con los compañeros de trabajo, así como también las habilidades ejecutivas (liderazgo, organización de eventos, manejo del tiempo, toma de decisiones, resolución de problemas, entre otros), que le permitan alcanzar sus objetivos en el campo laboral. (Zúñiga & Mora, 1999, citado por Campoverde Elvia y Lucero Maryuri. Tesis de grado. 2011). Consultado el 28 de mayo 2015. Disponible en:http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4845/1/Tesis_Elvia_ Campoverde.pdf.

Ejercicio profesional en el ámbito laboral

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. (Fragola, 2005. Citado por Lcdo. Rojas Edwar, 2014). Tesis de postgrado. Consultado el 28/05/2015. Disponibleen:http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/697/1/R.%20Edward.pdf)

Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

La fijación de metas y objetivos es una manera de garantizar el buen desempeño en el trabajo. El cumplimiento de las metas diarias que conducen a los objetivos generales mejora la evaluación del desempeño laboral cuando llegue el momento de ejecutarla. Se debe crear un objetivo específico para el trabajo y esforzarse por alcanzarlo siguiendo la política y los procedimientos de la compañía. Mantenerlos objetivos en mente y recurrir a metas diarias y semanales que ayuden a cumplirlos. Esto puede ayudar a ser más productivo y a un mejor desempeño, de acuerdo a las expectativas del empleador.

Prepararse para una revisión del desempeño laboral: El hecho de que un empleado se prepare para una revisión del desempeño laboral le puede ayudar a lograr un resultado positivo. Por lo tanto sería importante hacer una lista de todas las cosas que se ha logrado durante el período de revisión y resumirlas metas y objetivos para el próximo período. Si existen sugerencias sobre la manera de mejorar la forma de llevar a cabo el trabajo, es conveniente encuadrarlo y discutirlos con el empleador.

Asistir a una revisión de rendimiento laboral: Es importante prestar atención a lo que el empleador tenga que decir acerca del desempeño de un trabajador. Hacer preguntas cuando se tenga dudas acerca de la evaluación

que se recibe. El proceso de revisión es una experiencia de aprendizaje. Si no se está llevando a cabo el trabajo profesional y eficientemente, éste es el momento de pedir una aclaración.

Mejora del desempeño laboral: Tomar notas durante la revisión, destacando los puntos a mejorar indicados por el empleador. Identificar las fortalezas y debilidades, mismas que deberán ser utilizadas de base para ajustar la forma de realizar el trabajo. Si la revisión del desempeño indica que no está cumpliendo las obligaciones de manera oportuna, se debe crear un calendario personal que te ayude a mantenerte concentrado en su tarea. (Grande, 2007)

Importancia del buen desempeño del ejercicio profesional

El nivel de conocimientos e información que en la actualidad una secretaria ejecutiva necesita, va más allá del campo puramente administrativo y la atención telefónica. En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy en día requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los usuarios de las instituciones para las cuales prestan sus servicios profesionales.

Las secretarias para desempeñar o ejecutar sus funciones utiliza debe utilizar adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorece con su actuación la labor del gerente y evitar al máximo los conflictos que afecten la

armonía y generen un clima organizacional negativo, dentro de su área o la empresa en general. (Cedeño & Sánchez, 2010. Tesis de grado. Consultado el 28/05/2015Disponibleenhttp://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/2213/1/TESIS-MARKETING%20PROFESIONAL%20SECRETARIA%20EJECUTIVA.)

Los tres factores del ejercicio profesional

La sociedad innovadora y acelerada se vuelve más exigente cuando se atraviesan tiempos económicos como el actual. Las personas que afortunadamente están trabajando han de sacar adelante el trabajo que antes se repartía entre un mayor número de personas, han de hacerlo en un menor lapso de tiempo, bajo unos criterios de calidad cada vez más rigurosos y en simbiosis constante con todas las áreas que forman el "organismo vivo" que es la empresa.

Normalmente toda esta presión extra se acaba traduciendo en más horas de dedicación, de esfuerzo, e incluso de desgaste. Si bien es posible que esto no tenga otro remedio (simplemente ¡hay que trabajar más para salir adelante!) antes de resignarse a seguir este arduo camino, vale la pena reflexionar sobre lo que es un alto desempeño profesional y sobre los distintos factores que lo hacen posible, para intentar sacar adelante ese trabajo "extra" sin tener que hacer más horas, ni experimentar más estrés.

Por "ejercicio profesional" se entiende la manera en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. No se trata solo de cumplir las obligaciones, sino de la manera en que éstas se cumplen. De aquí provienen las expresiones ya habituales de "tener un bajo o alto desempeño".

Se dice que una persona tiene un alto desempeño cuando realiza sus funciones de manera eficiente en el tiempo, es responsable en su gestión, produce resultados de calidad, usa adecuadamente los recursos que están a su alcance, e intenta contribuir positivamente al funcionamiento global de la organización. Pero ¿qué factores intervienen a la hora de determinar el grado de desempeño? ¿Cómo se puede mejorar? ¿Qué está en manos de las distintas partes implicadas, para lograr mejoras en este aspecto?

El rendimiento de una persona en su trabajo depende de muchísimos factores que se pueden agrupar en tres grandes niveles que van desde lo más personal y subjetivo, hasta lo más objetivo y organizacional.

- **La disposición al trabajo:** Se refiere básicamente a la actitud de la persona ante sus obligaciones, es decir, el grado de implicación, motivación y predisposición con la cual la persona encara su trabajo, independientemente de las circunstancias en que éste se desarrolle. Ante una misma circunstancia externa, dos personas pueden demostrar actitudes distintas que a su vez generan resultados diferentes.

Especialistas del tema señalan que en este nivel la clave principal está en la capacidad de auto-motivarse y en la obtención de satisfacciones intrínsecas (aquellas satisfacciones internas que la persona sienten al momento mismo de realizar su trabajo y que son totalmente independientes de cualquier resultado posterior que acontezca).

La disposición al trabajo es algo que en última instancia está, en muy buena medida, en las manos de la persona misma, pero también es cierto que ciertos factores externos, como formas ineficaces de funcionamiento en una empresa, la percepción de incapacidad a la hora de influir en un cambio colectivo positivo, o un estilo anticuado de liderazgo por parte de los responsables, pueden influenciarla negativamente.

- **La capacidad de trabajo:** Aquí entran en juego las habilidades, competencias y conocimientos que tiene la persona para realizar adecuadamente sus obligaciones. A un artista de artes gráficas no se le puede pedir que construya un edificio, pues incluso con la mejor actitud posible por su parte le faltarán conocimientos técnicos. Lo anterior es evidente, pero no lo es tanto que hoy en día no solo se requieren capacidades técnicas, sino también capacidades organizativas (que aseguren la mejor auto-gestión de la carga de trabajo), así como habilidades emocionales (importantes para que las personas puedan relacionarse de manera adecuada con el equipo bajo su cargo, con sus compañeros o superiores.

En este nivel, la responsabilidad de los conocimientos y habilidades recaen en el trabajador y en la empresa. El trabajador ha de mejorar aquellas capacidades que están bajo su responsabilidad. En cambio, la empresa ha de asegurar una buena integración en su manera colectiva de funcionar de los trabajadores nuevos, así como una formación, coaching laboral y un reciclaje constante para los demás trabajadores que les permita mejoras en sus capacidades. De lo contrario, las capacidades exigidas directa o indirectamente, acaban sobrepasando las capacidades promedio y se termina instaurando una forma de trabajo y de organización incapaz de estar a la altura de los retos.

- **Recursos de trabajo:** Bajo este último nivel, se agrupan todos los recursos que la empresa pone a disposición del trabajador para que éste cumpla sus obligaciones. Implica tanto a los recursos materiales (económicos, tecnológicos, de soporte) como inmateriales (sensación de apoyo, conocimiento, estilo de liderazgo). Si los recursos no están disponibles, el desempeño de los trabajadores se limita a pesar de la buena actitud y las capacidades disponibles. (Casado, 2009)

Mejorando el ejercicio profesional de los empleados y trabajadores

Se pueden dar muchas definiciones de ejercicio profesional como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un

tiempo determinado. Con ello da cuenta de que el ejercicio profesional de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación, mejor se podrá desempeñar un buen trabajo y con ello mejorar la productividad.

Para un buen ejercicio profesional es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir. Una buena forma de mejorar el ejercicio profesional de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello se puede utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegar una mayor autoridad, mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

- **Maslow**. También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas, las personas desarrollan necesidades menos básicas.

- **Herzberg**. Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas están influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
- **McGregor**. Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.
- **Locke**. Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

La motivación está presente en todos los aspectos de la vida, las personas necesitan ser apreciadas y valoradas, que los esfuerzos sean reconocidos y tener necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral." (Dessler, 2011)

Factores que influyen o intervienen en el ejercicio profesional

- **"La motivación**: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los

trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.

- **Adecuación / ambiente de trabajo**: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto ofrecerá mayores posibilidades de desempeñar el trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- **Establecimiento de objetivos**: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período del tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.
- **Reconocimiento del trabajo**: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

- **La participación del empleado**: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- **La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción, entre otros.

Sin embargo hoy en día existen softwares que recogen todos los factores que pueden intervenir en el mejor desempeño de las tareas y que son sencillos y dan resultados muy rápidamente.” (Valdez, 2009)

CAPÍTULO III

LA ERGONOMÍA Y SU INFLUENCIA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Los principales riesgos laborales en que amenazan las secretarias de instituciones públicas o privadas son los trastornos músculo-esqueléticos de cuello y extremidades superiores, desarrolladas a lo largo de su vida profesional, o por no contar con una ergonomía que favorezca su desempeño profesional.

La funcionaria en secretariado debe considerar que si perfeccionan cada actividad que realiza, estará en las mejores condiciones de alcanzar que su trabajo sea reconocido no solo por sus jefes inmediatos sino por los usuarios o visitantes a sus puestos de trabajo; lo depende en gran medida de la ergonomía de la que esta disponga.

Que la secretaria disponga de buenas condiciones ergonómicas como la climatización, el ambiente, la iluminación hará que esta funcionaria, brinde todo su potencial de mejor manera posible para cumplir cabalmente en su rol, ya sea este de atención directo con su jefe inmediato, con el público, con visitantes y con los mismos compañeros y compañeras de trabajo.

Así también deberán disponer de un buen y adecuado mobiliario que le permita trabajar con comodidad y que este brinde las medidas necesarias para que pueda preservar su salud física y mental.

El mismo trabajo de la secretaria demanda permanecer por mucho tiempo sentada y frente a un computador, por lo que requiere que las autoridades de la Universidad Técnica de Manabí brinde equipos tecnológicos adecuados y modernos con protecciones de pantalla, con materiales de oficina para brindar un excelente servicio a los y las estudiantes, y que a su vez permita brindar y optimizar la calidad de sus servicios, lo que la lleva a innovar y actualizar sus conocimientos en todas las áreas de estudio, para ganar eficiencia y obtener un mejor desarrollo profesional y por consiguiente contribuir al fortalecimiento integral de la institución,

Universidad Técnica de Manabí

"La Universidad Técnica de Manabí fue creada mediante decreto legislativo, el 29 de octubre de 1952, siendo presidente de la República del Ecuador el Dr. José María Velasco Ibarra, puso el ejecútese el 21 de noviembre de 1952. El primer Rector fue el Ing. Paulo Emilio Macías Sabando, que fue nombrado por el Ministro de Educación. Dr. José María Martínez Cobo, mediante decreto ministerial de fecha abril 8 de 1954; y tomó posesión el 7 de mayo de 1954.

La Universidad Técnica de Manabí, es una institución de educación superior, que tiene como objetivo la enseñanza superior de jóvenes y adultos, cuya misión es formar profesionales con valores morales y éticos, altamente calificados, con sentido crítico propositivo, capaces de adaptarse a las nuevas tendencias y demás circunstancias cambiante del mundo interno y externo. Su creciente desarrollo se apoya en la ciencia, tecnología y cultura; lo que la ha llevado a la evolución e innovación constante de la parte académica, científica, tecnológica investigativa, la vinculación y gestión, permitiéndole atribuirse nuevos retos en los aspectos referidos.

Misión

- Responde a la demanda social de profesionales de excelencia, en los niveles intermedio, de pregrado y posgrado, orientando a la juventud que proviene de los diversos sectores sociales sobre sus posibilidades de acceso a una profesión de calidad.
- Fortalece, fomenta y practica una cultura de investigación científico-tecnológica, que permita generar y adaptar conocimientos, a fin de dar respuesta a las necesidades sociales derivadas de esta función.
- Mejora la autogestión de recursos institucionales en términos de calidad, eficacia y equidad. Se vincula a los entes sociales, productivos, culturales, desarrollo de su entorno, preservación y difusión de nuestra cultura.
- Está sujeta a la evaluación permanente, a la promoción de sus valores y logros para enrumbarse a la excelencia.

Visión

- "Como Institución de Educación Superior es una entidad competitiva, con gran poder de convocatoria, para que todos sus integrantes se encuentren comprometidos con el fortalecimiento y desarrollo institucional, constituyéndose en un centro educativo altamente calificado en los campos de la docencia, la investigación, la vinculación con la colectividad y la gestión que sale de sus claustros, actuando en el entorno, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, impulsora de relaciones con otras universidades del Ecuador y el mundo, protagonizando de esta manera el desarrollo regional, nacional y mundial.

Objetivos

- Formar integralmente al ser humano para que contribuya al desarrollo del País, al logro de la justicia social, fortalecimiento de la entidad nacional en el contexto pluricultural, afirmación de la democracia, paz, derechos humanos, integración latinoamericana y mundial, defensa y protección del medio ambiente.
- Formar, capacitar, especializar y actualizar a estudiantes y profesionales en los niveles intermedio, de pregrado y posgrado, en las diversas especialidades y modalidades.
- Preparar a profesionales, líderes con pensamiento crítico y conciencia social de manera que contribuyan eficazmente al desarrollo y mejoramiento de la producción intelectual, bienes y servicios acorde con las necesidades de la sociedad, privilegiando la diversidad de la oferta

académica, para propiciar una oportuna inserción de los profesionales en el mercado ocupacional.

- Ofrecer una formación científico - humanista del más alto nivel académico, respetando los derechos humanos, la equidad de género y el medio ambiente, permitiendo a sus egresados contribuir al desarrollo humano del País y concienciación profesional.
- Propiciar la investigación científica y tecnológica, para fomentar y ejecutar programas de investigación en los campos de la ciencia, la tecnología, las artes, las humanidades y los conocimientos ancestrales.
- Desarrollar sus actividades de investigación científica en armonía con la legislación nacional de ciencia, tecnología y la Ley de Propiedad Intelectual.
- Realizar actividades de vinculación con la colectividad, orientadas a desarrollar su trabajo académico con todos los sectores de la sociedad mediante programas de apoyo a la comunidad, a través de consultorías, asesorías, investigaciones, estudios, capacitación, unidades de servicio u otros medios.
- Sistematizar la interculturalidad educación bilingüe, solidaridad, paz, divulgar la sabiduría ancestral, la medicina tradicional, alternativa con base científica y los conocimientos y prácticas de las culturas vivas del Ecuador.” Recuperado de (www.utm.edu.ec/quienes-somos/) 2631lcvklb

Resultados de la investigación

La investigación permitió conocer y establecer que la gran mayoría de las Secretarias que laboran en Universidad Técnica de Manabí trabajan en óptimas condiciones ya que cuentan con la infraestructura, equipo y mobiliarios adecuados, esto permite determinar que la ergonomía en la que se desarrolla la misma es acorde; por lo tanto influye positivamente en el ejercicio profesional.

Se comprobó que el 85% de las secretarias gozan de una buena ergonomía, lo que influye de manera positiva en su ejercicio profesional, mientras que el 15% de manera negativa indicaron, que hay ocasiones donde no se cuenta con una buena ventilación e iluminación, lo cual permite que la ergonomía sea negativa, haciendo falta más atención de las autoridades de cada una de las escuelas.

De las 100 secretarias encuestadas, el 40% de las encuestadas respondieron que uno de los factores predominantes para una buena ergonomía es disponer de áreas climatizadas, un 33% manifestó que es disponer de una iluminación adecuada, seguido de un 21% indicó que, para ellas es laborar en un ambiente de trabajo adecuado y finalmente un 6% respondió que contar con áreas divididas correctamente en espacios físicos; ya que para ellas disponer de una buena ergonomía es brindar calidad, eficiencia y eficacia en su trabajo, además de preservar la salud.

Con la aplicación de los instrumentos se realizó el análisis, en el cual el 90% de las secretarias hacen conocer que si no se dispone de una ambiente laboral adecuado, las secretarias están expuestas a tener problemas con su salud ya sea física o emocionalmente mientras que el 10%indico que para un rendimiento laboral no es preciso gozar de una buena ergonomía si la secretaria es eficiente y eficaz.

De las 100 personas encuestadas un 52% de las secretarias manifestaron que han padecido estrés por no disponer de una buena ergonomía laboral, mientras que un 21% de dolores de cabeza y un 15% de dolores de espalda por las malas posturas que adoptan ya sean de pie o sentadas y finalmente un 12% le aumentó la presión sanguínea debido a múltiples factores interno de su lugar de trabajo.

Con la investigación se pudo conocer que existe un 85% de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí indicaron que su desempeño profesional depende en gran medida de la ergonomía que exista en el lugar de trabajo; mientras que un 15% indicó que si no existe una buena ergonomía en el ejercicio laboral su trabajo será deficiente

Con relación a los implementos con los que cuenta la secretaria para realizar su labor, se debe manifestar que un 78% indicó que si cuenta con todo lo necesario, un 15% contestó que solo a veces dispone de lo requerido para realizar cabalmente su trabajo y finalmente un 7% respondió que no

tiene a la mano todos los recursos necesarios para el buen desenvolvimiento de su ejercicio profesional, ocasionando deficiencia laboral y deterioro en la salud de las secretarias..

De las 100 secretarias encuestadas, un 60% indicó que pasa frente al computador 5 horas diarias, un 35% respondió que 8 horas y finalmente un 5% contestó que solo pasa 4 horas diarias; lo que evidencia que la cantidad de horas que pasan frente a la computadora no está cumpliendo con una buena ergonomía, si no se adopta una buena postura sentada o de pie frente a este recurso tecnológico, además de que es perjudicial el sistema visor restando visibilidad a la secretaria.

Un 70% de las secretarias encuestadas contestaron que a veces existe un exceso de ruido en el lugar de trabajo que muchas veces ocasiona su desconcentración, un 30% indicó que si laboran en el área de atención al estudiante, quienes en muchas ocasiones no miden el tono de su voz, ocasionando perturbación en el buen ejercicio de su profesión, repercutiendo en una mala atención al usuario.

Con la encuesta aplicada a las secretarias se pudo verificar que en un 70% respondió que no se siente a gusto con el desempeño de su trabajo en relación al espacio físico del cual dispone, un 25% manifestó que a veces si están conformes un 5% respondió que gozan de espacios amplios para un buen desempeño profesional

V. HIPÓTESIS

GENERAL

La ergonomía influye en el ejercicio profesional de las Secretarias en la Universidad Técnica de Manabí.

ESPECÍFICAS

- El ámbito laboral de las Secretarias debe tener una buena ergonomía para cumplir a cabalidad con el ejercicio de su profesión.

- Las condiciones físicas del entorno laboral influyen en la eficiencia de las secretarias.

VI. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

INDEPENDIENTE

- Ergonomía

DEPENDIENTE

- Ejercicio Profesional

INTERVINIENTES

- Nivel académico
- Capacitación
- Relaciones interpersonales
- Ámbito laboral
- Motivación institucional
- Ambiente de trabajo

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICE	ITEMS	INSTRUMENTOS
ERGONOMÍA	Conjunto de conocimiento y características del lugar de trabajo de la secretaria para el cumplimiento de las funciones laborales.	**C O N D I C I O N E S**	**AMBIENTE LABORAL**	Oficinas adecuadas	¿De qué manera influye para usted la ergonomía en su ejercicio profesional como secretaria? Positiva Negativa	* Encuesta * Entrevista *Observación
				Equipos de trabajo	¿Cuál sería para usted los factores negativos ergonómicos que influyen en su ejercicio profesional? Presión en el trabajo Equipos tecnológicos y mobiliario no adecuados para el buen desempeño laboral Mala postura en su trabajo ya sea de pie o sentada?	* Encuesta * Entrevista *Observación
				Ruido		
				Climatización	¿Cuáles de los siguientes factores cumple con las condiciones adecuadas para una buena ergonomía? Ambiente de trabajo adecuado Iluminación adecuada Áreas climatizadas Áreas divididas correctamente en espacios físicos.	* Encuesta * Entrevista *Observación
				Iluminación		
				Mobiliario de oficina	¿En su lugar de trabajo existe exceso de ruido, que perturba su concentración para ejercer a cabalidad su ejercicio profesional? Si No A veces	* Encuesta * Entrevista *Observación

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICE	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
EJERCICIO PROFESIONAL	Es el proceso permanente de la práctica de los conocimientos adquiridos a través de la experiencia de los años.	**Práctica de conocimiento**	Enfermedades padecidas	Habilidades y destrezas para evitar enfermedades	¿Ha padecido usted en alguna ocasión una de las siguientes enfermedades por no tener una buena ergonomía laboral? Dolor de cabeza Estrés Dolores de espalda Aumento de la presión sanguínea	* Encuesta * Entrevista *Observación
			Satisfacción en su lugar de trabajo	Ambiente del lugar de trabajo	¿De acuerdo a su criterio, su desempeño profesional depende en gran medida de la ergonomía que existe dentro de su ámbito laboral? Si No	* Encuesta * Entrevista *Observación
			Disposición de los implementos necesario	Planifica el trabajo del Jefe y de las secretarias	¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con todos los implementos necesarios para el buen desenvolvimiento de su rol como secretaria? Si No A veces	* Encuesta * Entrevista *Observación
					¿Cuántas horas diarias pasa frente a un computador? 8 horas 5 horas 4 horas	* Encuesta * Entrevista *Observación
					¿Se siente a gusto con el desempeño de su trabajo, teniendo en cuenta el espacio físico en el cual se desenvuelve diariamente? Si No A veces	* Encuesta * Entrevista *Observación

56

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Diseño y estudio

El tipo de diseño que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación fue el no experimental y su estudio fue el investigativo, analítico y descriptivo, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio.

Metodología

La metodología utilizada en el presente trabajo fue la investigación diagnóstica – propositiva.

Métodos, técnicas e instrumentos

Investigativo: Este método sirvió para conocer la influencia de la ergonomía en el ejercicio profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, donde se emplearon técnicas como la observación, encuesta y entrevista; de la misma manera se utilizaron los instrumentos: guía de observación, encuestas y entrevistas que se utilizaron para conseguir información valiosa que permitió realizar la comprobación de los objetivos y la verificación de las hipótesis planteadas.

Bibliografía: Este método se utilizó para recopilar toda la información precisa y necesaria para la elaboración del marco teórico a través de la redacción y de la recopilación documental que sirvió para seleccionar la información; como instrumento se utilizó encuestas, entrevistas y guías de observación.

Analítico: Método que fue empleado para realizar un análisis de los resultados obtenidos apoyados en la técnica del análisis, encuesta, entrevista y redacción.

Estadístico: A través de este método se logró representar gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos. Las técnicas en que se apoyó fueron la tabulación, codificación, graficación y el análisis e interpretación de cuadros y gráficos estadísticos; los instrumentos que se utilizaron fueron los gráficos estadísticos.

RECURSOS

Humanos

- Las Secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.
- Miembros de la Comisión de Investigación
- Autoras, egresadas de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Materiales

- Libros
- Internet
- Folletos
- Trabajo en computadora
- Material de oficina
- Copias
- Otros

Población

La población que se investigó estuvo constituida por las secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí.

Muestra

La muestra estuvo constituida por 100 secretarias que laboran en las diferentes escuelas de la Universidad Técnica de Manabí.

VIII. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

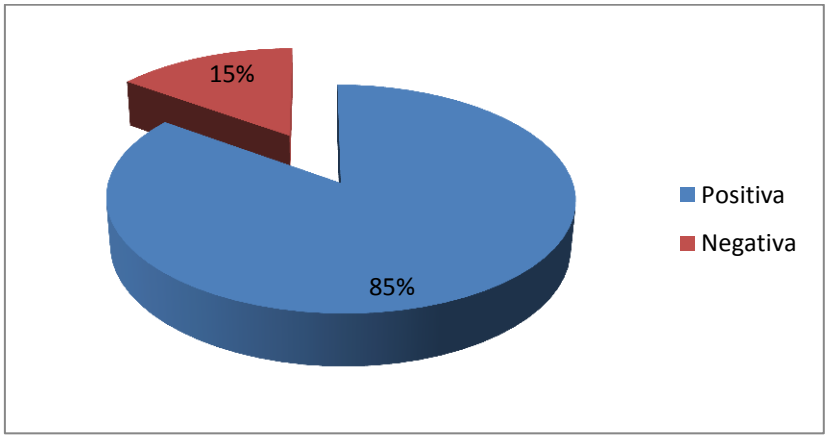
ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

CUADRO Y GRÁFICO Nº 1

¿De qué manera influye para usted la ergonomía en su ejercicio profesional como secretaria?

Alternativa	F	%
Positiva	85%	85%
Negativa	15%	15%
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

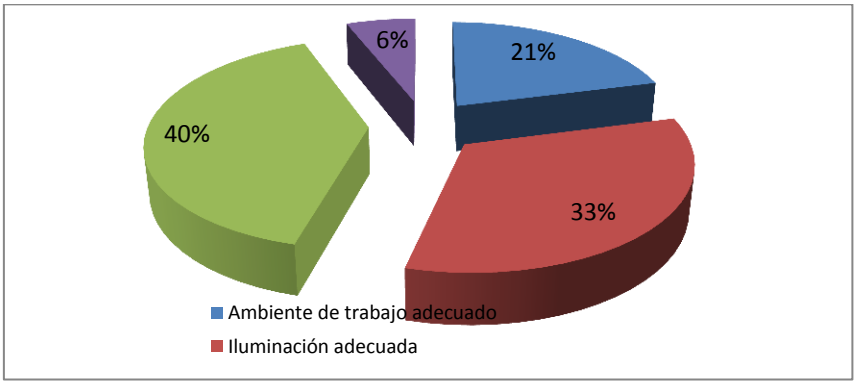
A través de las encuesta se comprobó que el 85% de las secretarias gozan de una buena ergonomía que influye de manera positiva en su ejercicio profesional, mientras que el 15% indicaron que influye de manera negativa, ya que hay ocasiones donde no se cuenta con una buena ventilación e iluminación, lo cual en este porcentaje bajo indican que la ergonomía es negativa,

CUADRO Y GRÁFICO Nº 2

¿Cuáles de los siguientes factores cumple con las condiciones adecuadas para una buena ergonomía?

Alternativa	F	%
Ambiente de trabajo adecuado	21	21.00
Iluminación adecuada	33	33.00
Áreas climatizadas	40	40.00
Áreas divididas correctamente en espacios físicos	6	6.00
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

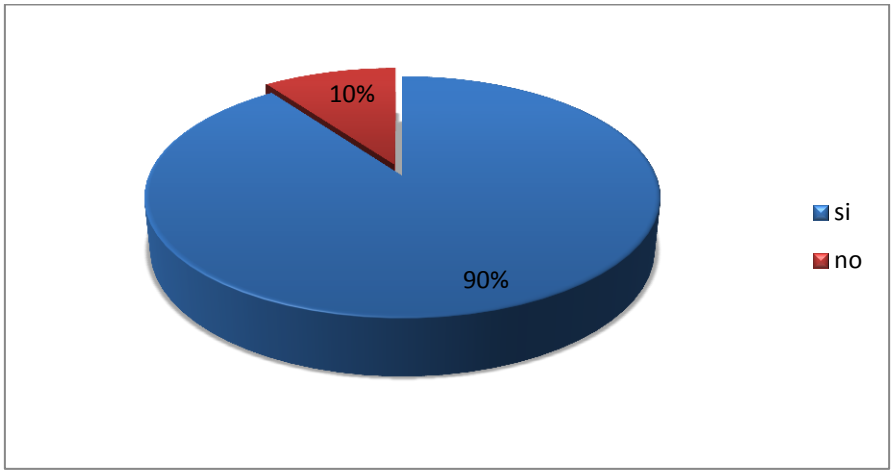
De las 100 secretarias encuestadas, el 40% respondieron que para ellas uno de los factores predominantes para una buena ergonomía es disponer de áreas climatizadas, un 33% manifestaron que es disponer de una iluminación adecuada, seguido de un 21% que indicaron que para ellas es disponer de un ambiente de trabajo adecuado y finalmente un 6% respondieron que contar con áreas divididas correctamente en espacios físicos; ya que para ellas disponer de una buena ergonomía es brindar calidad, eficiencia y eficacia en su trabajo, además de preservar la salud.

CUADRO Y GRÁFICO Nº 3

¿Un ambiente laboral mal diseñado influye en la salud física y emocional de secretaria?

Alternativa	F	%
Si	90	90
No	10	10
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

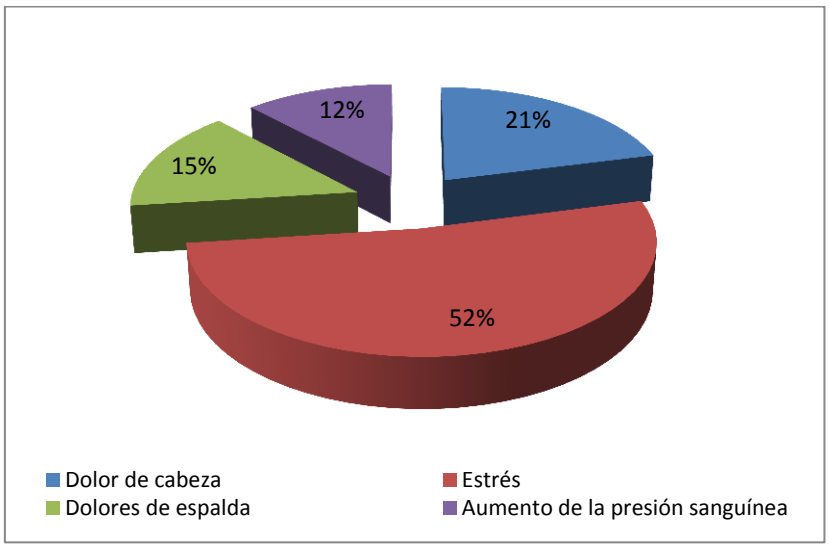
Con la aplicación de los instrumentos se realizó el análisis, en el cual el 90%de de las secretarias hacen conocer que si no se dispone de un ambiente laboral adecuado, las secretarias están expuestas a tener problemas con su salud ya sea física o emocionalmente mientras que el 10% indicaron que para un rendimiento laboral no es necesario una buena ergonomía si la secretaria es eficiente y eficaz

CUADRO Y GRÁFICO Nº. 4

¿Ha padecido usted en alguna ocasión una de las siguientes enfermedades por no tener una buena ergonomía laboral?

Alternativa	F	%
Dolor de cabeza	21	21.00
Estrés	52	52.00
Dolores de espalda	15	15.00
Aumento de la presión sanguínea	12	12.00
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

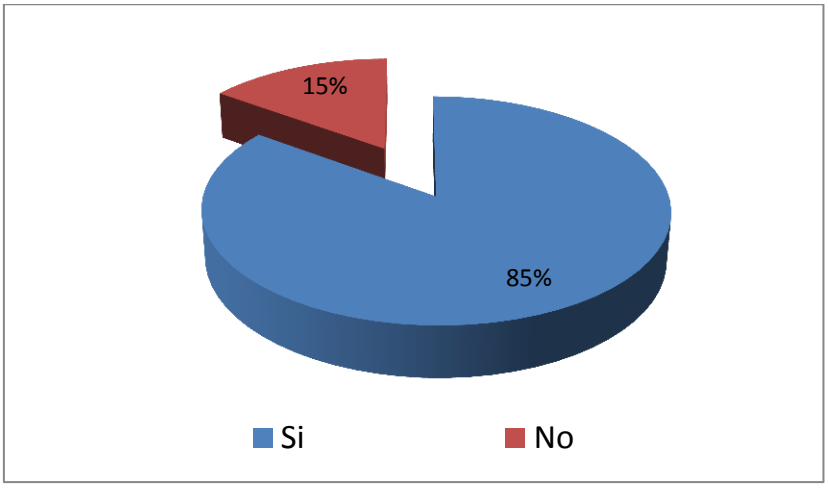
De las 100 personas encuestadas un 52% de las secretarias manifestaron que han padecido estrés por no disponer de una buena ergonomía laboral, mientras que un 21% de dolores de cabeza y un 15% de dolores de espalda por las malas posturas que adoptan ya sean de pie o sentadas y finalmente un 12% le aumentó la presión sanguínea debido a múltiples factores interno de su lugar de trabajo.

CUADRO Y GRÁFICO Nº. 5

¿De acuerdo a su criterio, su desempeño profesional depende en gran medida de la ergonomía que existe dentro de su ámbito laboral?

Alternativa	F	%
Si	85	85.00
No	15	15.00
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

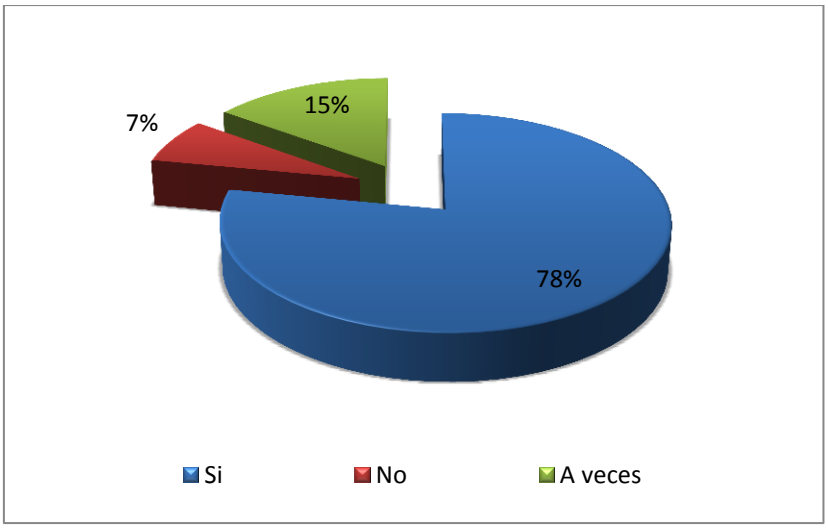
Con la investigación se pudo conocer que existe un 85% de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí que respondieron que su desempeño profesional si depende en gran medida de la ergonomía que exista en el lugar de trabajo; mientras que un 15% indicaron que si no existe una buena ergonomía su ejercicio laboral será deficiente.

CUADRO Y GRÁFICO Nº. 6

¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con todos los implementos necesarios para el buen desenvolvimiento de su rol como secretaria?

Alternativa	F	%
Si	78	78.00
No	7	7.00
A veces	15	15.00
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con relación a los implementos con los que cuenta la secretaria para realizar su labor, se debe manifestar que un 78% indicaron que si cuenta con todo lo necesario, un 15% contestaron que solo a veces dispone de lo requerido para realizar cabalmente su trabajo y finalmente un 7%

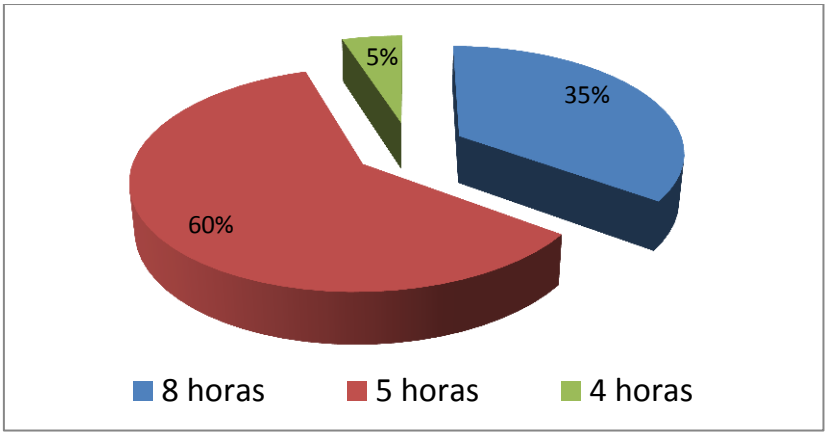
respondieron que no tiene a la mano todos los recursos necesarios para el buen desenvolvimiento de su ejercicio profesional, ocasionando deficiencia laboral y deterioro en la salud de las secretarias.

CUADRO Y GRÁFICO Nº. 7

¿Cuántas horas diarias pasa frente a un computador?

Alternativa	F	%
8 horas	35	35.00
5 horas	60	60.00
4 horas	5	5.00
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

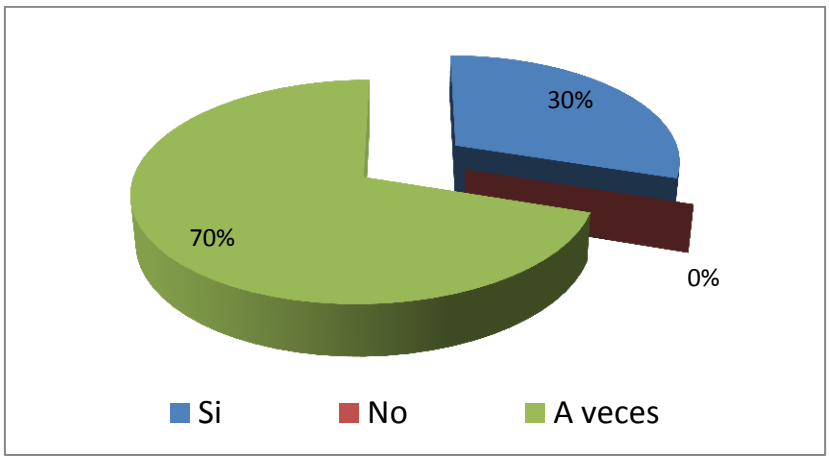
De las 100 secretarias encuestadas, un 60% indicó que pasa frente al computador 5 horas diarias, un 35% respondieron que 8 horas y finalmente un 5% contestaron que solo pasa 4 horas diarias; lo que evidencia que la cantidad de horas que pasan frente a la computadora no está cumpliendo con una buena ergonomía, si no se adopta una buena postura sentada o de pie frente a este recurso tecnológico, además de perjudicial el sistema visor restando visibilidad a la secretaria.

CUADRO Y GRÁFICO Nº. 8

¿En su lugar de trabajo existe exceso de ruido, que perturba su concentración para ejercer a cabalidad su ejercicio profesional?

Alternativa	F	%
Si	30	30.00
No	0	0.00
A veces	70	70.00
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

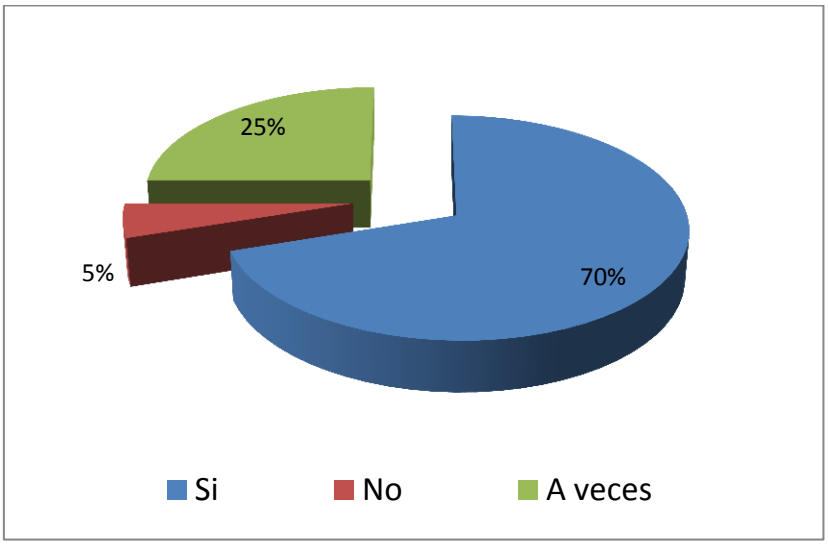
Un 70% de las secretarias encuestadas contestaron que a veces existe un exceso de ruido en el lugar de trabajo que en muchas ocasiona su desconcentración, un 30% indicaron que si laboran en el área de atención al estudiante quienes en muchas ocasiones no miden el tono de su voz, ocasionando perturbación en el buen ejercicio de su profesión, repercutiendo en una mala atención al usuario

CUADRO Y GRÁFICO Nº. 9

¿Se siente a gusto con el desempeño de su trabajo, teniendo en cuenta el espacio físico en el cual se desenvuelve diariamente?

Alternativa	F	%
Si	5	5.00
No	70	70.00
A veces	25	25.00
TOTAL	**100**	**100.00**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con la encuesta aplicada a las secretarias se pudo verificar que en un 70% respondieron que no se sienten a gusto con el desempeño de su trabajo en relación al espacio físico del cual dispone, un 25% manifestaron que a veces si están conformes un 5% respondieron que gozan de espacios amplios para un buen desempeño profesional.

COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Concluida la presente investigación se procedió a la comprobación de los objetivos y verificación de hipótesis, para lo cual se plantearon tres objetivos; un general y dos específicos, los que han sido cumplidos en su totalidad en el desarrollo de la investigación.

Comprobación de los objetivos

El objetivo general se propuso de la siguiente manera: **Determinar la influencia de la ergonomía en el ejercicio profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.**

El logro de este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico Nº 1, de las instrumentos aplicadas, donde los involucrados hacen conocer su opinión al manifestar que la ergonomía influye de manera positiva en su ejercicio profesional de las secretarias de la universidad técnica de Manabí.

En cuanto al primer objetivo específico se lo formuló de la siguiente forma: **Identificar los factores ergonómicos que influyen en el ejercicio profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.**

El cumplimiento de este objetivo se demuestra en el cuadro y gráfico Nº2, de la encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, donde se conoce mediante los resultados, que uno de los principales factores que cumplen con las condiciones adecuadas para una buena ergonomía es tener áreas climatizadas, buena iluminación, ventilación, disponer de unas excelentes condiciones ambientales además de un cómodo entorno de trabajo, lo que para ellas es indispensable para lograr dar a los usuarios una buena atención, de estar siempre predispuesta al buen ejercicio de su profesión haciendo que sus superiores se sientan satisfechos con el trabajo recibido por parte de las secretarias de las diferentes facultades y escuelas que conforman la Universidad Técnica de Manabí.

El segundo objetivo específico se basó en: **Establecer el ámbito laboral de las Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.**

Este objetivo se logra comprobar en el cuadro y gráfico Nº 5 donde las secretarias manifiestan que el desempeño profesional depende en gran medida de la ergonomía que existen dentro de su ámbito laboral, ya que un porcentaje menor hay ocasiones que deben trasladarse a otros puestos de trabajo para obtener ciertos materiales, que no tienen de inmediato. De la misma manera se logra comprobar con el cuadro y gráfico Nº 6 de las encuestas a las secretarias, en cuyos resultados obtenidos se evidencia que ellas si cuentan con los implementos necesarios, aunque muchas veces no

sean los más acordes y presten las condiciones necesaria para el buen desenvolvimiento de su rol como secretaria.

Verificación de las hipótesis

La hipótesis general se la planteó de la siguiente manera: **La ergonomía influye en el ejercicio profesional de las Secretarias en la Universidad Técnica de Manabí.**

Esta hipótesis se verifica verdadera, según los cuadro y gráfico Nº 1 de la encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, donde se conoce que la ergonomía influye de manera positiva en el ejercicio profesional ya que para ellas disponer de áreas climatizadas, es brindar calidad y eficiencia en su trabajo.

En cuanto a la primera hipótesis específica se la planteó así: **El ámbito laboral de las Secretarias debe tener una buena ergonomía para cumplir a cabalidad con el ejercicio de su profesión.**

Esta hipótesis se verifica como verdadera, según el cuadro y gráfico Nº 6 de la encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, ya que para cumplir sus labores diarias se debe tener una buena ergonomía, y los resultados de este cuadro evidencia que si cuentan con los implementos necesarios, más no con los adecuados ya que no disponen de recursos tecnológicos sofisticados, ni mobiliarios que presten las condiciones requeridas para el buen desempeño; además en el cuadro y gráfico Nº 7 se

evidencia que pese a este inconveniente ellas pasan entre 4, 5 y 8 horas frente al computador lo que les ocasiona una baja rentabilidad y problemas de columnas por la posición que adoptan durante están horas y esto dificulta para desenvolvimiento de su trabajo sino que además perjudican la salud de cada una de ellas, comprobándose así que no hay una buena ergonomía de trabajo para las secretarias.

En cuanto a la segunda hipótesis específica se la planteó de la siguiente manera: **Las condiciones físicas del entorno laboral influye en la eficiencia de las secretarias.**

Esta hipótesis se la verifica como verdadera, según el cuadro y gráfico Nº 5 de la encuesta aplicada a las secretarias en la que ponen de manifiesto que para ellas el buen o mal desempeño que tengan es producto de la ergonomía que existe dentro de su ambiente laboral. Así mismo en el cuadro y gráfico Nº 3 se evidencia que el contar con las condiciones adecuadas dentro de la oficina son factores que permiten tener una buena ergonomía.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez concluida la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

- Que las secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí disponen de una mala ergonomía que repercute de manera negativa en el buen desempeño de su ejercicio profesional, coadyuvando esto en aumentar el prestigio de la institución educativa a la cual brindan sus servicios.

- La falta de equipos tecnológicos y mobiliario adecuado influye de manera directa en el desempeño del ejercicio profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

- La falta de climatización incide en la salud de las secretarias, provocando estrés, dolores de cabeza y de espalda, mala visión, dando como resultado un mal servicio, atraso en sus actividades diarias ocasionando pérdida de tiempo a sus usuarios y a sus superiores.

- El exceso de tiempo que pasan frente a un computador, sin contar con las debidas protecciones, evidencia la mala ergonomía en la que se desenvuelven las secretarias, perjudicando la salud y el trabajo mismo.

Recomendaciones:

- Mantener equipos en óptimas condiciones para favorecer la salud y el desempeño profesional de las secretarias de las diferentes escuela de la Universidad Técnica de Manabí.

- Conservar en su totalidad las condiciones ambientales de las secretarias, prestando atención a sus necesidades, para que esta a su vez puede cumplir a cabalidad con el ejercicio profesional.

- Proveer a este talento humano de todos los implementos que requieren para que puedan contar con una buena ergonomía, lo que redundará de manera positiva en el buen desempeño profesional.

- Que la secretaria coloque afiches educativos en las paredes de los pasillos de espera con leyendas como “hacer silencio”, “modere el tono de su voz”, “lugar de trabajo”, “no se permite el exceso de ruido”, etc. para que de esta forma puedan brindar un mejor servicio y atención a sus usuarios.

X. PRESUPUESTO

El desarrollo de la presente investigación tuvo un costo de $ 1.500 dólares, valor que fue financiado por las autoras y distribuido de la siguiente manera:

Material de oficina	200
Libros	100
Movilización	100
Internet	100
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Imprevistos	100

Total	**$ 1500**

XI. CRONOGRAMADE ACTIVIDADES 2014 – 2015

ACTIVIDADES	Nov.				Dic.				Ene.				Feb.				Mar.				Ab.				May.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del Proyecto	X	X	X																									
Aprobación del Proyecto				X																								
Coordinación y revisión de la tesis con				X	X																							
el Director de Tesis			X			X					X				X			X			X							
Reunión con el Tribunal de Revisión de							X				X			X				X										
Sustentación de Tesis																												
Recopilación documental							X	X	X																			
Elaboración del Marco Teórico										X	X	X																
Aplicación de encuestas y fichas												X	X	X														
Tabulación de datos														X	X													
Análisis de resultados obtenidos															X	X												
Conclusiones y Recomendaciones																	X	X										
Elaboración de la tesis																		X	X	X								
Entrega, análisis y aprobación de la Tesis																					X	X	X	X	X			
Sustentación de tesis																										X	X	X

XII. BIBLIOGRAFÍA

Acevede, Álvarez Miguel Dr. (2004) Instituto de Seguridad del Trabajo. Médico del trabajo, diplomado en ergonomía. Disponible en: http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/444/1/CD-0394.pdf

Asociación Internacional de Ergonomía. España Madrid.

Casado, Lumbreras Cristina. (2009). Entrenamiento emocional en el trabajo. ESIC Editorial. España

Castillo, Martínez Juan Alberto. (2010). Ergonomía fundamentos para el desarrollo de soluciones ergonómicas. Universidad del Rosario. Primera edición. Colombia.

Cedeño, Yina & Sánchez, Miriam. 2010. Tesis de grado. Consultado el 28/05/2015. Disponible en: http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/2213/1/TESIS-MARKETING%20PROFESIONAL%20SECRETARIA%20EJECUTIVA.pdf)

Covey, R. Stephen R. Los Siete Hábitos de las Personas Altamente Eficaces. Amason.com.

Cortés, José María, Cortés Díaz José María. (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene del trabajo. Novena edición. Editorial Tebar. Madrid.

Cumminings, G. Thomas, Christopher G. Worley. (2009). Desarrollo organizacional y cambio. España.

Dessler, Gary. (2011). Administración de personal. Pearson Educación. Edición octava Madrid.

Cruz, G. J. Alberto & Garnica Caitán g. Andrés, (2001). Principios de ergonomía. Editora Géminis Ltda. Bogotá. Consultado el 28/05/2015. Disponible en: http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21918/Capitulo2.pdf

Espartero, Casado Julián y Palomar, Olmeda Alberto. (2012). Titulaciones y regulación del ejercicio profesional. Madrid. España.

Escalona, Ríos Lina. (2006). Formación profesional y mercado laboral. Centro Universitario de México. México.

Fragola N. (2004) Desempeño Laboral Editor: Editores Lima: Universidad del Pacífico, Lima – Perú. Citado por Lcdo. Rojas Edwar, 2014). Tesis de postgrado. Estrategias de capacitación para el patrullaje policial con el fin de fortalecer el desempeño profesional de los funcionarios y funcionarias policiales de la

estación Santa Rosa estado Carabobo. Consultado el 28/05/2015. Disponible en: http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/697/1/R.%20Edward.pdf)

García, Acosta Gabriel. (2009). La ergonomía desde la visión sistémica. Universidad Nacional de Colombia. Primera edición. Colombia – Bogotá.

González, Gallego Santiago. (2009). La ergonomía y el ordenador. Editorial Marcombo. Barcelona –España.

González, Maestre Diego. (2007). Ergonomía y psicosociología. F.C. Editorial. España.

Grande, Lidenfonso Esteban, (2007). Actitudes de servicio. ESIC. Editorial Amazón . Casa del libro.

Londoño, María Claudia. Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. FC Editorial. Madrid. 2007.

Londoño, María Claudia. Guía para la Secretaria Ejecutiva. Fundación Confemetal. Madrid España. 2008.

Lanneza, Álvarez Javier, (2006). Ergonomía y psicosociología aplicada. Manual para la formación del especialista. Sexta edición

Llaneza, Álvarez Javier. (2009). Ergonomía y psicosociología aplicada. 13 ava. Edición. Editorial Lex Nova. España.

Macay, Martha & Saltos Cinthya. 2013. Mecanografía computarizada y su influencia en el ejercicio profesional de las secretarias ejecutivas de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo. Tesis de grado. Consultado el 28 de mayo 2015. Disponible en: http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/8660/1/TESIS.pdf

Maqueo, Ana María. Manual de perfeccionamiento para la secretaria. Editorial Kapeluz. Barcelona España. Tesis de grado. Consultado el 28 de mayo 2015. Disponible en: http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/8660/1/TESIS.pdf

Montiel, Escobar Antonia. MORALES, Ortíz Amparo, ARANDA, Cortés Antonia. (2009). Higiene Postural y ergonomía en el ámbito laboral. Revista de estudios de juventud. Editorial Lulu. España.

Olmeda, García. (2007). Ética profesional en el ejercicio profesional. Editorial Miguel Ángel Porrúa. México.

Parera, Pascual Cristina. Manual de perfeccionamiento para la Secretaria. 2da. Edición. Barcelona. 2009.

Perero, Pascual Cristina. 2005. Citado por Macay, Martha & Saltos Cinthya. Tesis de grado, 2013). Consultado el 28 de mayo 2015. Disponible en: http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/8660/1/TESIS.pdf

Rivas, Roque Ricardo. (2007). Ergonomía en el diseño y la producción industrial. Editorial Nobuko. Primera edición. Buenos Aires.

Rodríguez, Valencia Joaquín.Administración de pequeñas y medianas empresa. Económico-administrativo. Quinta edición. Thompson Learnes Editorial México. 2007.

Tesis. Universidad Técnica de Copotaxi. (2013). Autores SangovalínChugchilan Raúl Ernesto Toaquiza Cuyo Carmen Cristina. (Pág. 30) Disponible en: http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1734/1/T-UTC-1607.pdf

Valdez, Salmerón (2009). Orientación Profesional: un enfoque sistemático. Segunda edición. Pearson Educación. México.

Venanzi, Augusto. (2008). La sociología de las profesiones y la sociología. Universidad Central de Venezuela. Ciencias Económicas y Sociales. Venezuela.

Zapata, Imelda, Manual de la Secretaria Ejecutiva, Editorial Océano, Barcelona España. Volumen I, MCMLXXXIV.

Zúñiga, Elvia & Mora, Guillermo. 1999. Citado por Campoverde Elvia y Lucero Maryuri. Tesis de grado. 2011. Consultado el 28 de mayo 2015. Disponible en: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4845/1/Tesis_Elvia_Campoverde.pdf.

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

1. ¿De qué manera influye para usted la ergonomía en su ejercicio profesional como secretaria?
   A. Positiva
   B. Negativa

2. ¿Cuáles de los siguientes factores cumple con las condiciones adecuadas para una buena ergonomía?
   A. Ambiente de trabajo adecuado
   B. Iluminación adecuada
   C. Áreas climatizada
   D. Áreas divididas correctamente en espacios físicos

3. ¿Un ambiente laboral mal diseñado influye en la salud física y emocional de secretaria?
   A. Si
   B. No

4. ¿Ha padecido usted en alguna ocasión una de las siguientes enfermedades por no tener una buena ergonomía laboral?
   A. Dolor de cabeza
   B. Estrés
   C. Dolores de espalda
   D. Aumento de la presión sanguínea

¿Por qué?

5. ¿De acuerdo a su criterio, su desempeño profesional depende en gran medida de la ergonomía que existe dentro de su ámbito laboral?
   A. Si
   B. No

6. ¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con todos los implementos necesarios para el buen desenvolvimiento de su rol como secretaria?
   A. Si
   B. No
   C. A veces

7. ¿Cuántas horas diarias pasa frente a un computador?
   A. 8 horas
   B. 5 horas
   C. 4 horas

8. ¿En su lugar de trabajo existe exceso de ruido, que perturba su concentración para ejercer a cabalidad su ejercicio profesional?
   A. Si
   B. No
   C. A veces

9. ¿Se siente a gusto con el desempeño de su trabajo, teniendo en cuenta el espacio físico en el cual se desenvuelve diariamente?
   A. Si
   B. No
   C. A veces















