



UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NUCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURIN – ESTADO MONAGAS

**ANALISIS D E LAS CONDICIONES DISERGNÓMICAS  
EXISTENTES EN EL DEPARTAMENTO DE SOLICITUD DE  
PENSIONES, EN EL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS  
SEGUROS SOCIALES, (I.V.S.S), SEDE ADMINISTRATIVA,  
MATURÍN, ESTADO MONAGAS 2012**

**Tutor.**

Profa.Martha Pérez

**Autores.**

Br. Deliana Acevedo

C.I. 17.486.734

Br. Ana Sofía González

C.I. 19.602.697

Trabajo de Grado Modalidad Cursos Especiales de Grado, presentado como  
requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos  
Humanos

**Maturín, Febrero 2013**

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSO HUMANOS



ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DISERGONÓMICAS  
EXISTENTES EN EL DEPARTAMENTO DE SOLICITUD DE  
PENSIONES, EN EL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS  
SEGUROS SOCIALES, (I.V.S.S), SEDE ADMINISTRATIVA,  
MATURÍN, ESTADO MONAGAS 2012

ACTA DE APROBACION

Realizado Por:

Br. Deliana Acevedo

C.I. 17.486.734

Br. Ana Sofía González

C.I. 19.602.697

Prof. (a) Omaira García

Jurado

Prof. (a) Maruly Córdova

Jurado

Prof. (a) Martha Pérez

Asesor Académico

MATURÍN, marzo 2013

## DEDICATORIA

Primero que nada le dedico esta tesis a mi abuela Eumelia Barreto de González, por ti me comí los libros y queme mis pestañas, como sueles decir. A mi abuelo Euclides González, por mi admiración a su sabiduría y temple. A ustedes debo mi honestidad.

A mi madre Eumelia González en chiste de su creencia a mi ocio, inspiración de llegar a mi objetivo, tan solo por el placer de ver su sonrisa por la obtención de mi título. “tengo mi estilo de estudio”.

*“La suma de los factores no altera el resultado”*

*Pierre Fermat.*

A Fabiola Marín, gracias a ti por facilitarme el conocimiento de las leyes y aprobación de las mismas, por animarme en mis momentos de desgano.

Y sin antes destacar de forma general dedico todo mi esfuerzo, desarrollo de habilidades y aprendizaje, a todas aquellas personas que de alguna forma u otra no confiaron en mí y subestimaron mis conocimientos. A todos ellos muchísimas gracias!

***“la grandeza no es grandeza si se es ciego de sus errores”***

Ana Sofía González.

## DEDICATORIA

**A DIOS TODO PODEROSO;** por darme la vida, la fe y la fuerza necesaria para lograr todos mis objetivos y metas trazadas, para la culminación de esta tesis que forma parte importante en mi futuro.

Es por esta razón que dedico parte de este triunfo a los seres más significativos de mi vida:

**A mis padres:** Zonia Mercedes de Acevedo y Alberto José Acevedo por haberme traído a este mundo y regalarme lo bello de la vida, a ellos muy especialmente les dedico mi carrera, mi triunfo, mi título es de ustedes porque los amo. Nunca me dejaron sola siempre tuve su apoyo inmenso que se los agradeceré toda mi vida.

**A mis hermanos:** Víctor, Dayhana, diliana y ducgliana por aportar su granito de arena cuando más lo necesite y enseñarme poco a poco lo bonito y lo importante que era estudiar y tener un título en las manos como ellos que son ya unos profesionales.

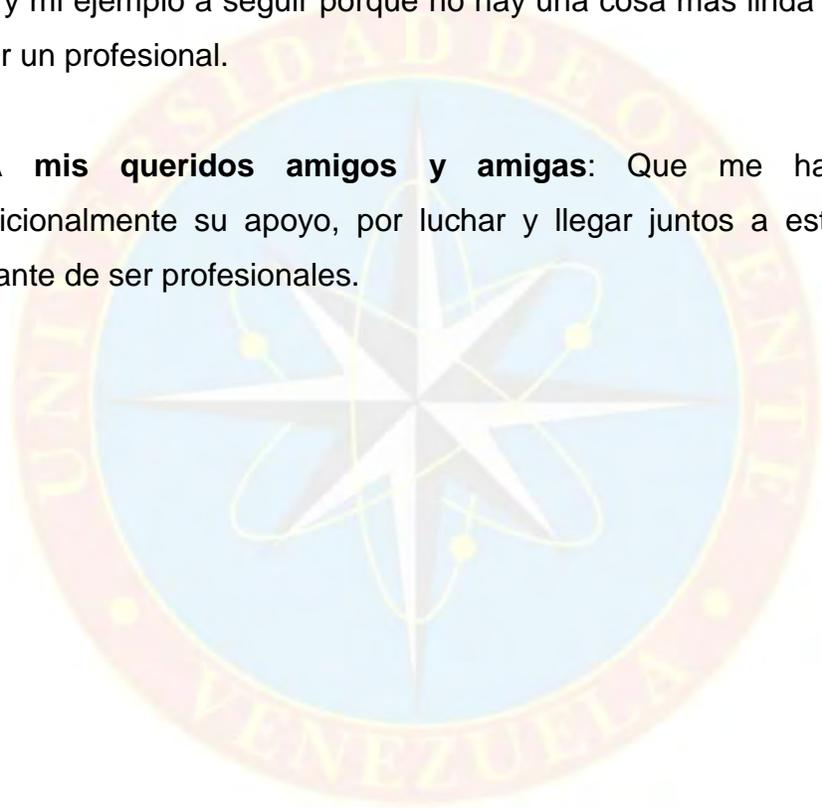
**A mi esposo:** Geomar Russian por su gran amor, cariño, comprensión, apoyo y dedicación que durante mi trayectoria me enseñó a valorar las cosas y sobre todo a tener paciencia para poder enfrentar los momentos más difíciles que pase. Te amo

**A mis abuelos:** Rosa Emiliana Castaño y Eduardo Velásquez (Q.E.P.D) mil gracias por su amor y cariño no solo para mi si no para todos.

**A todos mis tíos:** Gracias a todos por guiarme y ser parte de mi vida en especial a mi tío Eduardo Antonio Velásquez que desde el cielo me guías por el camino del bien.

**A mis primos:** Por haberme apoyado y enseñarme lo bonito de la vida, a ellos les doy las gracias por aportar su granito de arena y les dedico mi triunfo y mi ejemplo a seguir porque no hay una cosa más linda e importante que ser un profesional.

**A mis queridos amigos y amigas:** Que me han brindado incondicionalmente su apoyo, por luchar y llegar juntos a esta etapa tan importante de ser profesionales.



Deliana acevedo

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a la Universidad de Oriente por su sistema obstaculizador ayudándome así a desarrollarme como persona, creándome la madurez suficiente para enfrentar y buscar alternativas en cada barrera existente en mi vida.

A mis profesores en general por ejercer la presión en mí, brindándome las herramientas necesarias para formarme como profesional para la vida.

A mis compañeros de clase por mostrarme la diversidad de caracteres y sentir que hay en la gente, haciendo mí escudo aun más fuerte.

A Eumelia González mi madre, por tus principios y valores inculcados, independientemente de todo, por ti siempre tengo la frente en alto y me levanto para continuar la batalla.

Especialmente quiero agradecerle a Luis Miguel Aray Placeres por su constancia y voluntad en ayudarme, brindándome una mano cuando menos lo esperaba, enseñándome que no importa el tiempo y los momentos vividos con las personas, eso no siempre es denotativo de confianza en ellas y de esperar ayuda o apoyo de las personas. La calidad de la gente se ve y se percibe por encima cuando realmente hablamos de calidad. No subestimes a quien tienes al lado, nunca sabes que situaciones vivirás en la vida. “quien en verdad quiere ayudar lo hará sin pensarlo y sin peros”

Y por último a mi Dios por mantener una sonrisa en mi rostro, porque así es mejor enfrentar las cosas. “la felicidad esta en los detalles y pequeños momentos de la vida”

Ana Sofía González

## AGRADECIMIENTO

A través de estas breves líneas quiero expresarles mil gracias y agradecimiento por brindarme su ayuda y su apoyo incondicional para la culminación de esta tesis y poder llegar hasta aquí.

- ❖ Tutor Académico: Lcda. Martha Pérez
- ❖ Profesora: Zonia Mercedes y Alberto José (padres)
- ❖ T.S.U: Maricela Conde
- ❖ T.S.U: Eglis García
- ❖ Abogado: Alejandro Abache
- ❖ Lcdo.: Edgar Gonzales
- ❖ Profesor: Geomar Andrés

A todas aquellas personas por haberme brindado su amor y su ayuda para realizar y lograr mis objetivos de llegar a esta etapa de ser una profesional, este logro se los dedico y le agradezco a todos ustedes ya que sin su ayuda no lo hubiese podido lograr.

Deliana Acevedo

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>vi</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>ETAPA I</b> .....	<b>4</b>
<b>GENERALIDADES DEL TEMA</b> .....	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2 OBJETIVO	6
1.2.1 Objetivo General .....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	7
1.4 MARCO METODOLOGICO.....	9
1.4.1 Tipo De Investigación.....	9
1.4.2 Nivel de la Investigación.....	9
1.4.3 Población y Muestra.....	10
1.4.4 Técnica de Recolección de datos .....	11
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....	12
1.5.1 Nombre de la Empresa .....	12
1.5.2 Dirección .....	12
1.5.3 Reseña Histórica.....	12
1.5.4 Finalidad de la Empresa.....	14
<b>ETAPA II</b> .....	<b>16</b>
<b>DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>16</b>
<b>ETAPA III</b> .....	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>38</b>
3.1 CONCLUSIONES.....	38
3.2 RECOMENDACIONES .....	39
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>44</b>
<b>HOJA DE METADATOS</b> .....	<b>59</b>

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSO HUMANOS**



**ESTUDIO DE LOS RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA ISAMICA, MATURÍN-ESTADO MONAGAS  
AÑO 2013**

**Asesor Profa. Martha Pérez**

**Realizado Por: Br. Deliana Acevedo**

C.I. 17.486.734

Br. Ana Sofía González

C.I. 19.602.697

**RESUMEN**

Los trabajadores del instituto venezolano del seguro social, sede administrativa de Edo Monagas Maturín. Se encuentran expuestos a una amplia gama de factores de riesgos laborales, que pueden provocar accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales diversas, dependiendo del tipo de tareas que desempeñan y el puesto de trabajo que ocupan; de allí que a los profesionales responsables del área de solicitud de pensiones es vital contar con información clara y precisa de los distintos tipos y niveles de riesgo presentes en sus Organizaciones a los fines de adoptar las medidas pertinentes orientadas a garantizarle a los trabajadores condiciones y un medio ambiente de trabajo seguros. Con base a esta premisa, se llevó a cabo la investigación de campo y nivel descriptivo, cuyos fundamentos, resultados, conclusiones y recomendaciones se presentan en este documento, la cual tuvo como objetivo estudiar los principales riesgos a los que están expuestos el personal del departamento de solicitud de pensiones del I.V.S.S ubicado en el municipio Maturín del Estado Monagas; donde los riesgos más comunes son, en orden decreciente, los de tipo psicológico, físico, neurológicos y ergonómicos. Los datos encontrados hacen recomendable el diseño e implementación en la Institución de seminarios y programas dirigidos al impartiendo temas acerca de las consecuencias, manejo y control del agotamiento laboral. Así mismo la institución debe comenzar a interesarse más por el estudio del medio ambiente laboral por lo que se debe realizar una evaluación preliminar de las condiciones ergonómicas y para ello es conveniente recurrir a un especialista, así como en prevención de enfermedades ocupacionales y mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

**Descriptor: Riesgos laborales, salud ocupacional, prevención de accidentes.**

## INTRODUCCIÓN

Antes de entrar en el tema de la disergonomía es bueno determinar algo sobre la ergonomía. En el mundo, la ergonomía se presta como apoyo al diseño, evaluación de puestos y estaciones de trabajo, con la finalidad de incrementar el desempeño, seguridad y confort de quienes laboran en ellos. En el año 1975, aparecen Normas elaboradas por la Comisión de Ergonomía del Instituto Alemán de Normas. También se pueden mencionar las prescripciones para la prevención de accidentes las cuales tienen recomendaciones para la conformación y reconformación ergonómica. Desde el comienzo del siglo XXI la Comunidad Europea, tiene en diversos reglamentos y normas unificadas los criterios de ampliación de la ergonomía, extendiéndose hacia Japón, los E.E.U.U. y todos los países desarrollados.

En Argentina, recientemente se toma conciencia significativa de la ergonomía, pese a que la enseñanza y la aplicación comenzaron en los años 80, prestando una valiosa colaboración con la formación básica y especializada para los estudios de los técnicos e ingenieros y especialistas. En diferentes países del mundo la preparación en el tema se lleva a cabo por, escuelas de nivel superior sobre ciencias del trabajo para ingenieros, médicos y psicólogos, también mediante cursos de perfeccionamiento para el personal de conducción de las empresas y organizaciones gubernamentales, formación de técnicos en las especialidades afines al tema, (higiene y seguridad en el trabajo, diseño, especialistas en ciencias del trabajo) y el perfeccionamiento para representantes de empleados y/u obreros.

De lo anteriormente expuesto se desprende que toda fuente de trabajo debe realizar actividades tendientes a la prevención de riesgos laborales a efectos de llevar a cabo un control de pérdidas, con las consecuentes ventajas de la producción y la productividad, alcanzando así un mayor

bienestar social, que se refleja en la economía de la propia empresa. La necesidad de proteger a los trabajadores, contra las causas de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, es una cuestión inobjetable.

Estas enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, que son propios de la legislación laboral, se proyectan en la ergonomía hacia una situación más radical: la adaptación de los métodos, instrumentos y condiciones de trabajo, a la anatomía, la fisiología y la psicología del trabajador. Evitar el cansancio, ocasionado por la labor desempeñada, impide al trabajador disfrutar de su tiempo libre; suprime el aburrimiento concomitante a una actividad monótona; proteger a los obreros y empleados contra el envejecimiento prematuro, la fatiga y las sobrecargas, es una tarea extremadamente compleja.

Lo que se busca con este trabajo de investigación es realizar un análisis que permita determinar las condiciones disergonómicas existentes en el departamento de solicitud de pensiones, en el Instituto Venezolano De Los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas; lo cual permitirá identificar los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud de los trabajadores, así como también conocer las necesidades reales de las personas en cuanto al control y seguimiento de una de las enfermedades ocupacionales más representativas de los últimos años, como son los ocasionados por los factores disergonómicos

En función de lo anteriormente expresado se puede determinar que de allí el interés que se desprende en analizar las condiciones disergonómicas existentes en el departamento de solicitud de pensiones, en el Instituto Venezolano De Los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas y su Incidencia en el Desempeño Laboral, y en ella es en donde se

presentan fallas o barreras en el proceso del desempeño diario en las diferentes áreas de trabajo.

Como el trabajo de investigación se realiza bajo la modalidad de Áreas de Grado el esquema para su realización consta de tres Etapas:

Etapa I – El Problema y sus Generalidades: Esta fase encuentra conformada por el desarrollo del Planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos, Justificación, Metodología, Tipo de investigación, Nivel de investigación, Población, Técnicas de Recolección de datos e Identificación institucional y la definición de términos que sustentan la investigación. La Etapa II es el desarrollo de la investigación corresponde al desarrollo de la investigación. Actividades desarrolladas, recolección y análisis de la información; revisión bibliográfica, los fundamentos teóricos y por último la Etapa III: Consideraciones finales en las cuales se incluye la presentación de Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

# ETAPA I

## GENERALIDADES DEL TEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años el mundo del trabajo ha evolucionado con una rapidez sin precedentes en respuesta a las necesidades empresariales y a las nuevas tecnologías. Como consecuencia, se ha producido una profunda reestructuración del mercado laboral y de las condiciones de trabajo, lo que supone un auténtico desafío para una salud laboral que en la mayoría de los países está menos desarrollada que otras disciplinas de salud pública.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud (2010) como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales”(p.87) y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias.

Los cambios en el mercado de trabajo son el punto de partida para unas condiciones laborales radicalmente diferentes. Aunque todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral derivados de nuevas formas de organización del trabajo. Los riesgos o factores de riesgo psicosociales se han definido por la Organización Internacional del Trabajo (1986) como

las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia (p.54)

Es evidente que en toda organización es obligación legal y humana velar por el bienestar integral de todos los participantes que juntos trabajan por un fin en común, y más aún cuando se sabe que dependiendo del tipo de trabajo y el área donde se realice la labor, existe la exposición a numerosos riesgos, pudiendo mencionar entre estos; los físicos, los químicos, los biológicos y los riesgos ergonómicos, todos estos causantes de daños a la salud del trabajador, desde enfermedades, hasta accidentes laborales e inclusive la muerte.

Los riesgos ergonómicos, son aquellos se encuentran estrechamente relacionados con el ambiente de trabajo, las condiciones, el diseño de las herramientas y los equipos. Estos son causantes de situaciones laborales que en transcurso del tiempo pudiesen generar incomodidad o fatiga en el trabajo y en consecuencia accidentes y enfermedades ocupacionales. Es por ello que cada organización busca implementar programas, normas, o procedimientos que conlleven a tomar acciones enfocadas a asegurar el bienestar físico y mental de cada trabajador.

El departamento de solicitud de pensiones, en el Instituto Venezolano De Los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas, en búsqueda de asegurar el bienestar físico y mental se sus trabajadores y de dar cumplimiento a los aspectos especificados, en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008) y en el artículo 59 de la Ley Orgánica de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), requiere identificar los riesgos ergonómicos a los cuales están expuestos sus trabajadores y establecer una metodología en la cual se puedan identificar y evaluar los riesgos ergonómicos existentes en planta.

Es por ello, que el propósito de este estudio radica en analizar el entorno del fenómeno de la disergonomía, sus elementos, causas, dinámicas, marco legal y su impacto en la salud laboral del Instituto Venezolano De Los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas, con el fin de que constituya una fuente sistemática que permita brindar una mejor información y apoyo a aquellas personas afectadas por los problemas disergonómicos.

## **1.2 OBJETIVO**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar las condiciones disergonómicas existentes en el departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Describir las actividades que realiza el personal en el departamento de Solicitud de Pensiones del I, V.S.S. de Maturín, Estado Monagas.
- Identificar los factores disergonómicos presentes en el Departamento de Solicitud de Pensiones del I.V.S.S. de Maturín, Estado Monagas
- Seleccionar los puestos de trabajo con mayor criticidad ergonómica presentes en el Departamento de Solicitud de Pensiones del I.V.S.S. de Maturín, Estado Monagas
- Determinar si el trato a los usuarios que asisten al .Departamento de Solicitud de Pensiones del I.V.S.S.de Maturín, Estado Monagas, se ve afectado por las condiciones disergonómicas presentes en el área de estudio.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

En los últimos años se ha prestado atención al panorama de la seguridad y salud en el trabajo a nivel internacional, a la emergencia de los estudios y análisis de lo que se ha venido llamando nuevos riesgos y dentro de ellos los que se consideran de carácter psicosocial y físico, resultando que los riesgos o factores de riesgo físicos eran considerados los más prioritarios. Según M. Rondón (2010) establece que

Resulta lamentable, que se carezcan de datos que acerquen a la realidad latinoamericana y en particular la venezolana, sin embargo, se pudiera afirmar que se compite con los primeros de la lista por incidencia de problemas diergonómicos en las diversas instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas. (p. 115)

Es necesario que toda la organización conozca los riesgos disergonómicos a los cuales están expuestos sus trabajadores, es por ello que debe poseer una documentación en forma clara y concisa que especifique las condiciones correctas de ergonomía.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de la Institución de estudiar las condiciones actuales de los puestos de trabajo y de establecer una metodología a través de la cual se pueda identificar y evaluar los riesgos disergonómicos existentes en toda la Institución y en particular en el área de pensiones. Esto permitiría a los entes involucrados, tomar las acciones necesarias que conlleven a la instauración de condiciones laborales más sanas y seguras, lograr la armonía entre el trabajador y el ambiente, disminuir los accidentes laborales, prevenir enfermedades ocupacionales y a su vez evitará incurrir en penalizaciones o sanciones por incumplimientos legales.

En vista de la profundidad y el impacto psicológico, físico, familiar y social que genera esta problemática, surge la necesidad de abordar esta

situación que se ha convertido en uno de los riesgos laborales de mayor desarrollo en nuestro país. Resalta como un hecho significativo que los problemas que ocasionan en los trabajadores los problemas disergonómicos, producen secuelas a nivel físico y emocional que pueden enmarcarse como dentro del rango de enfermedad ocupacional, laboral, de trabajo o profesional, que prevé la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo de Venezuela (art. 11).

Por tanto, la disergonomía por ser un problema laboral que no solo afecta al trabajador, sino que afecta a la sociedad en general, debe conocerse y divulgarse, ya que es un problema social que no solo tiene connotaciones jurídicas sino también psicológicas, sociales y económicas, lo que justifica la realización de esta investigación.

El desarrollo de esta investigación, podría permitir que la Institución y sus trabajadores obtengan la garantía de lograr mayor aceptación en el usuario y a tener mayor aceptación dentro de sus trabajadores, basándose en los parámetros de un buen clima organizacional sin ningún tipo de problemas disergonómico. Otros beneficios que podría percibir de manera progresiva la Institución, se reflejaría en que se pudiese reducir los conflictos con los trabajadores, evitando la reincidencia de los conflictos ocasionados por esta causa.

Por otro lado también se pudiere lograr establecer parámetros que orientarían las actividades de trabajo, según las características de la empresa. Además se pudiere obtener un mejor control de los diferentes procesos que se realizan en la empresa y por último se mejorará la calidad de servicio que ofrece a sus usuarios, obteniendo la satisfacción del mismo.

En función de los beneficios que traerá a los trabajadores la aplicación de las mejoras en el análisis de la disergonomía se tiene que traerá beneficios

en cuanto a:

- Administración y Asignación de Recursos Humanos
- Estímulo y Motivación del ser humano
- Productividad Humana

Todo lo anterior redundaría en la comunidad ya que se mejoran los procesos y esto se reflejará en mejora en la calidad de los servicios prestados. Eso permitirá reconstruir el proceso productivo y la cadena de servicio en la que estamos involucrados, restableciendo la realidad del trabajo y la lógica del sistema de atención al cliente.

## **1.4 MARCO METODOLOGICO**

### **1.4.1 Tipo De Investigación**

El tema objeto de estudio, la disergonomía ha generado una serie de interrogantes que para poder darles respuestas se debe aplicar una investigación combinada, lo que quiere decir, que es una investigación de campo.

Carlos Sabino (2006) comenta acerca de la investigación de campo:

Aquella investigación que permite recoger los datos de interés en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; los datos obtenidos son llamados primarios, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza (p. 89)

### **1.4.2 Nivel de la Investigación**

La investigación, es de carácter descriptivo debido, a que esta enfoca una perspectiva general del problema, a través, de la investigación descriptiva se pretende predecir e identificar Los factores disergonómicas

laborales en el medio de trabajo en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas y sus posibles consecuencias.

M. Namakforoosh. (2008) señala que la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre una persona, grupo o cosa se conduce o funcionan en el presente. (p.93)

Los estudios descriptivos procuran brindar una buena percepción del funcionamiento de un fenómeno y de las maneras en que se comportan las variables, factores o elementos que lo componen. Dichos estudios llegan finalmente a conclusiones generales construidas por medio de abstracciones, que dan cuenta de los hechos observados y se llaman generalizaciones empíricas. Las generalizaciones empíricas pueden ser tomadas como presunciones teóricas o hipótesis de trabajo. Entonces, por lo antes citado, se puede decir, que la modalidad de campo descriptiva, permitirá el desarrollo de los objetivos planteados.

#### **1.4.3 Población y Muestra**

El universo poblacional objeto de esta investigación se encuentra integrado por las seis (06) personas que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas.

Tamayo y Tamayo (2002) lo define como “Totalidad de un fenómeno de estudio incluyendo la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integren dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, integrando un conjunto de entidades.” (p. 184)

#### 1.4.4 Técnica de Recolección de datos

A fin de llevar a cabo la presente investigación, es necesario hacer uso de una serie de métodos, que permitan recopilar la información necesaria acerca del problema o realidad social, objeto de estudio. Los métodos empleados para esta investigación son los siguientes:

Observación simple: consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo. Como técnica de investigación, la observación tiene amplia aceptación científica. Se utiliza para obtener datos importantes, a través de la observación se puede determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuanto tiempo toma, dónde se hace y por qué se hace.

Fideas G. Arias (2006):

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (p. 69)

Encuesta: es un cuestionario que contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas que permite obtener información relacionada con algún tema en particular. Esta es suministrada a un grupo o muestra de sujetos.

Namakforoosh, N. (2001), dice:

La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación, se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación, a aquellos problemas, que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás fuentes de conocimiento. (p. 155)

Recopilación bibliográfica: se refiere a la recaudación de información mediante la revisión bibliográfica, antecedentes, bases legales, teóricas, referentes al fenómeno objetos de estudio.

Tamayo y Tamayo (2002) la definen “Como un instrumento que nos permite ordenar y clasificar los datos, incluyendo nuestras observaciones y críticas facilitando así la redacción del escritor.” (p. 56)

Recopilación electrónica: esta técnica de recolección de datos, consiste en recopilar información a través de la consulta de distintos documentos, libros y escritos por medio del internet.

Balestrini, (2003) la define como: “Una herramienta de relevante importancia en el proceso de investigación, debido a su carácter o ámbito mundial, como consecuencia del avance tecnológico” (p. 56)

## **1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.5.1 Nombre de la Empresa**

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

### **1.5.2 Dirección**

Sector los bloques, Quinta Victoria, Av. Rojas con Miranda, carrera 12, Maturín Estado Monagas. Tlf. (0291) 643.37.55, Maturín Estado Monagas.

### **1.5.3 Reseña Histórica**

El 9 de octubre de 1944, se iniciaron las labores del Seguro Social, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes, según lo

establecido en el Reglamento General de la ley del Seguro Social Obligatorio, del 19 de febrero de 1944.

En 1946 se reformula esta Ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio. Con la intención de adaptar el Instituto a los cambios que se verificaban en esa época.

El 5 de octubre de 1951 se deroga la Ley que creaba el Instituto Central de los Seguros Sociales y se sustituye por el estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio. Posteriormente, en 1966 se promulga la nueva Ley del Seguro Social totalmente reformada y al año siguiente es cuando comienza a ser aplicada efectivamente esta Ley, que fundan los seguros de Enfermedades, Maternidad, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en el seguro de asistencia médica; se amplían los beneficios además de asistencia médica integral, se establece las prestaciones a largo plazo (pensiones) por conceptos de invalidez, incapacidad parcial, vejez y sobrevivientes, asignaciones por nupcias y funerarias. Establece dos regímenes, el parcial que se refiere solo a prestaciones a largo plazo y el general que además de prestaciones a largo plazo, incluye asistencia médica y crea el Fondo de Pensiones y el Seguro Facultativo.

En 1989 se pone en funcionamiento el Seguro de Paro Forzoso, mediante el cual se amplía la cobertura, en lo que respecta a Prestaciones en Dinero, a los trabajadores y familiares; modificándose posteriormente para ampliar la cobertura e incrementar el porcentaje del beneficio y la cotización.

En la actualidad el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.), se encuentra en un proceso de adecuación de su estructura y sistemas a fines de atender las necesidades por la población trabajadora.

## **1.5.4 Finalidad de la Empresa**

### **1.5.4.1 Misión**

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos los beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, incapacidad, invalidez, nupcias, muerte, retiro y cesantía o pérdida de empleo, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, dentro del marco legal que lo regula.

### **1.5.4.2 Visión**

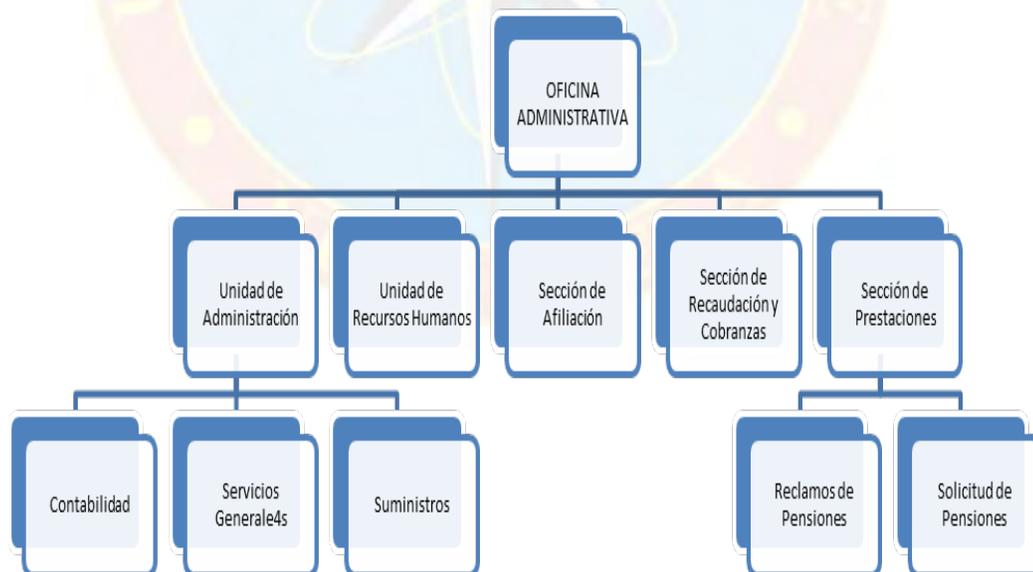
El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, bajo la inspiración de la justicia social y la equidad para toda la población, avanza hacia la conformación de una nueva estructura social, garantizando el cumplimiento de principios y normas de Seguridad Social a todos los habitantes del país. El compromiso social y el sentido de identificación con la labor que se realiza, debe ser la premisa fundamental en todos los servicios prestados.

### **1.5.4.3 Objetivos**

1. Aplicar el Régimen de los Seguros Sociales en el ámbito nacional.
2. Brindar protección a los trabajadores y obreros, ante las contingencias de vejez, invalidez, sobreviviente y pérdida de empleo, así mismo prestar ayuda económica en los casos de incapacidad temporal, nupcias y funerarias.

3. Conformar y regular los procesos inherentes al Servicio de Registro e Información del Sistema de Seguridad Social Integral.
4. Prestar asistencia médica curativa y preventiva a todos los venezolanos.
5. Desarrollar los mecanismos necesarios que garanticen la prestación de los servicios médicos en estructuras cónsonas y una adecuada dotación de recursos.
6. Establecer los Procesos de Liquidación y Recaudación de los Recursos Financieros del Sistema de Seguridad Social Integral y su distribución a los respectivos subsistemas.

#### 1.5.4.4 Organigrama del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas



Fuente: Elaborado por las autoras año 2013

## **ETAPAI**

### **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se hace referencia al análisis de los datos recabados con el instrumento, en este caso el cuestionario.

Dicho análisis fue tomado de los datos de una población conformada por seis (06) personas que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), Sede Administrativa, del Municipio Maturín del Estado Monagas.. Los datos están presentados en cuadros, donde se observan las respuestas a cada aspecto que se investigó.

Es importante destacar, que cada cuadro corresponde a la organización de las alternativas ofrecidas en cada pregunta del instrumento aplicado, facilitando así tanto la comprensión como la apreciación del fenómeno estudiado desde el punto de vista de las variables que se miden, lo que llevó a establecer las conclusiones y recomendaciones respectivas.

## CUADROS ESTADÍSTICOS

**CUADRO N° 1 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación al sexo.**

CATEGORIAS	fi	%
MASCULINO	02	33
FEMENINO	04	67
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

El presente cuadro muestra que en la empresa el sexo femenino predomina constituyendo un 67%, mientras que el masculino es el 33 %. De acuerdo a lo anterior se evidencia que el porcentaje más alto corresponde al sexo femenino, lo cual pone de manifiesto que las mujeres son las que tienen mayor dominio en el área laboral de la institución, en parte debido a las actividades propias de la misma.

Sin embargo existe un porcentaje importante representada por hombres, y no se puede obviar el hecho de que su integración en la institución y cada día tiene una mayor participación en esta además es importante resaltar que indistintamente que sea el sexo del trabajador ha y que 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.. Cabe destacar que el recurso humano indistintamente del sexo es el activo más importante de cualquier empresa y una de las claves que configuran el rendimiento de sus operaciones.

**CUADRO N° 2 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a la edad.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
21-25 AÑOS	–	–
26-30 AÑOS	–	–
31-35 AÑOS	04	67,0
36-40 AÑOS	02	33,0
41 AÑOS O MAS	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.**

El cuadro N° 2 señala las edades del personal, en donde destaca que el 67% tienen edades entre 31-35 años, mientras que el 33% están entre 36-40 años.

Existen bastantes diferencias con respecto al estado físico de los adultos, factores extrínsecos e intrínsecos contribuyen en las habilidades físicas. Los factores extrínsecos incluyen el ejercicio, la nutrición, los problemas físicos; y los factores intrínsecos incluyen la composición genética y la susceptibilidad a enfermedades. Normalmente la edad está asociada a cambios en la fuerza muscular, resistencia, flexibilidad, postura y grado de movilidad. La disminución de la fuerza y la flexibilidad de la columna resulta en cambios posturales en los adultos mayores. La postura hacia delante de la cabeza y la cifosis reducen el área de visión hacia arriba.

La fuerza muscular de las extremidades inferiores puede disminuir sobre un 40% entre los 30 y 80 años de edad. Se cree que esta es la razón por la cual algunos adultos tienen dificultad para sentarse o pararse desde

una silla, aunque esto dependerá también del diseño de la silla. La disminución de la capacidad física ocurre en términos de fuerza y resistencia. Esta disminución se acompaña frecuentemente con dificultades para mantener la estabilidad postural y una mayor vulnerabilidad hacia las lesiones agudas o acumulativas.

Es importante resaltar que en la Institución la mayoría de los trabajadores están entre los 31 y 35 años, en consecuencia, por ser personas adultas están claras en el tipo de condiciones de trabajo que deben de tener. Además sienten que tienen el compromiso de poder cumplir a cabalidad con lo encomendado por su experiencia, habilidad y destreza. No obstante, también son los que experimentan cierta tensión a la hora de que existan condiciones adversas para realizar su trabajo que pueden alterar la rutina en el ejercicio de su labor.

**CUADRO N° 3 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación al tiempo de servicio en la Institución.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Menos de 1 AÑO	--	--
1 a 3 AÑOS	03	50
4 a 6 AÑOS	03	50
7 a 9 AÑOS	--	--
10 AÑOS O MAS	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.**

En el cuadro N° 3 se refleja el tiempo que el personal tiene laborando en la institución, donde el 50% tiene de 1 a 3 años de servicio y el 50% restante entre 4 y 6 años .

La ergonomía es básicamente una tecnología de aplicación práctica e interdisciplinaria, fundamentada en investigaciones científicas, que tiene como objetivo la optimización integral de Sistemas Hombres-Máquinas. Uno de los factores más influyentes en el aspecto disergonómico y en el número de accidentes es la experiencia laboral. Un alto porcentaje de los accidentes, cerca del 70%, ocurren en los primeros 3 años de labor dentro de un puesto. El punto más alto se encuentra entre el mes 2 y 3. Esto se debe a un cambio en el trabajo: La persona ha terminado su entrenamiento y no es supervisada de cerca, pero todavía no tiene la experiencia necesaria para reconocer sus responsabilidades y los riesgos de sus actividades.

De acuerdo con lo antes descrito se evidencia que los trabajadores tienen entre 1 y 6 años laborando en el IVSS, lo que quiere decir que la institución a pesar de la situación de reestructuración que vive actualmente ofrece si se quiere una buena estabilidad laboral. Hay que enfatizar, que la creación de la seguridad laboral es importante, ya que se le garantiza a sus trabajadores solidez, permanencia y estabilidad laboral, en el cual el aspecto psicológico sea lo suficientemente fuerte para lograr cohesión del grupo. Inciden positivamente y constituye un factor integrador y determinante, propiciando la identificación con la institución y desarrollando un clima de trabajo motivante.

**CUADRO N° 4 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a los Síntomas Psicológicos que padece con frecuencia en el entorno laboral.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
ANGUSTIA	0	0
ABURRIMIENTO	0	0
INSEGURIDAD LABORAL	4	67,00
NERVIOSISMO	2	33,00
CULPA	0	0
DESCONTROL	0	0
IRRITABILIDAD	6	100
OTROS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

**Nota:** En esta pregunta los encuestados seleccionaron más de una alternativa.

Como se puede notar en el presente cuadro, un número significativo del personal, 100% señalo que la irritabilidad constituye uno de los principales síntomas en su entorno laboral, seguido por 67,0% que manifestó inseguridad laboral y un33,0% nerviosismo

Existen muchos elementos en un trabajo que causan dificultades al operador. Algunos de estos elementos son grandes cargas de trabajo físico o mental y diversos factores de estrés, como la supervisión, que disminuyen los niveles de desempeño mental.

El estrés y a la fatiga son factores temporales que están relacionados con los accidentes. La ejecución de una labor algunas veces decrece como resultado de factores externos al trabajo que afectan la vida cotidiana, como la muerte de algún familiar o un divorcio. Estos factores pueden distraer a las personas de sus actividades laborales. Los empleados trabajan bajo el efecto del alguna droga, son en promedio más propensos a tener algún accidentes. Diversos estudios revelan que existe una relación entre la ejecución de alguna tarea y el uso de drogas que indica que el trabajador tiene un mayor número de accidentes bajo su influencia.

A diario nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Dentro del ámbito laboral existen situaciones que pueden generar estrés, todo ello viene dado por la reacción individual de cada persona que forme parte de la organización.

Es importante señalar la tensión experimentada por los miembros del área en estudio debido quizás a la posibilidad de reubicación y reestructuración que viven actualmente, por lo que en los trabajadores de edad adulta y un tiempo de servicio moderado, manifestaron sentir inseguridad laboral, nerviosismo, entre otros; percibiendo un clima de temor aunado a que las decisiones son tomadas únicamente por los directores y los subordinados dependen directamente de la toma de decisión que se realizan en la Dirección, lo cual despierta reacción de alarma y tensión.

**CUADRO N° 5 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a los Síntomas Fisiológicos producidos por el entorno laboral y condiciones disergonómicas.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
TENSIÓN ARTERIAL	0	0
INSOMNIO	0	0
TAQUICARDIA	0	0
PALPITACIONES	0	0
MICOSIS	0	0
DOLORES DE CABEZA	2	33
DOLORES MUSCULARES	4	67
AGOTAMIENTO	6	100
OTROS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

**Nota:** El porcentaje excede del 100% debido a que los encuestados seleccionaron varias alternativas.

El cuadro N° 5 señala que en los síntomas fisiológicos producidos por el entorno laboral y las condiciones disergonómicas predominan el agotamiento con un 100,0%, seguido por los dolores musculares 67,0% y dolores de cabeza un 33%.

Este punto se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y hasta la herida, si esto se traslada al hogar vemos que se está tornando en una bomba de tiempo que trastorna todo el medio en el cual se desempeña el trabajador, esto desata un gran problema que al ser trasladado a la familia maximiza la incidencia de los problemas disergonómicas ocasionan en el trabajador.

Los empleados de la institución estuvieron de acuerdo en señalar que muy poco sufren de tensión arterial, insomnio, taquicardia, agotamiento, entre otros, y que el síntoma fisiológico que más le produce su entorno laboral es el agotamiento. Estos síntomas nombrados anteriormente, acarrear consecuencias negativas en la salud de los trabajadores, los cuales se encuentran asociados a factores del medio ambiente de sus trabajos; por ello las organizaciones se están tornando cada vez mas sensitivas a los aspectos concernientes al impacto que estos pueden tener sobre el costo humano. Cabe destacar que cuando los síntomas se manifiestan pueden llegar a ocasionar tanto problemas de salud como problemas a nivel organizacional, representado este último por todos los gastos que por seguros médicos y disminución de la productividad acarrear

**CUADRO N° 6 Distribución absoluta y porcentual del Personal de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a como se considera al realizar las tareas.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
CÓMODO	0	0
MODERADAMENTE CÓMODO	4	67
POCO COMODO	2	33
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

Este cuadro refleja como se siente el personal al realizar sus tareas, dando como resultado que el 67% se siente moderadamente cómodo, mientras que un 33% poco cómodo.

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.

El mayor porcentaje de trabajadores (67%) refleja que se sienten moderadamente cómodos, lo que significa que quizás el entorno laboral causa cierto nivel de frustración, desanimo, desmotivación, obstaculizando el cumplimiento óptimo de las actividades. Es importante mencionar que las correctas condiciones ergonómicas y la creación de un ambiente favorable, permite lograr el bienestar del empleado y así aprovechar al máximo su

potencial, disminuyendo consecuencias negativas relacionadas con la salud que repercute de una manera directa en la empresa.

Por lo tanto, no cabe dudas que los trabajadores deben contar con condiciones laborales, recursos adecuados, etc., que les permita considerar un buen lugar y ambiente para trabajar.

**CUADRO N° 7 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a como considera las condiciones ergonómicas de su ambiente de trabajo.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
EXCELENTE	0	0
BUENO	4	67
REGULAR	2	33
MALO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado, Enero 2013.

En este cuadro se analizan las condiciones ergonómicas y los factores físicos presentes en el ambiente de trabajo, entre ellos se encuentran el ruido, la temperatura y la iluminación. Los datos señalan que el 67% considera que el ambiente laboral es bueno, y u 33" regular.

Como se ve claramente, la mayoría de los trabajadores manifestaron que cuentan con un ambiente laboral bueno, por lo que probablemente la Institución no cuenta con una adecuada temperatura en muchas de sus áreas de trabajo, por estar los aires acondicionados no disponibles o carecer

de ellos; en cuanto al ruido dijeron que hay días en que no se puede laborar bien por el exceso de ruido que se escucha de fuera y por último esta la iluminación que es relativamente buena porque todas las oficinas cuentan con una iluminación adecuada para la realización de las labores.

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.

**CUADRO N° 8 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a como considera el espacio físico de su área de trabajo.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
MUY CONFORTABLE	0	0
CONFORTABLE	6	100
NADA CONFORTABLE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado, Enero 2013.

El cuadro N° 9 refleja la opinión del personal en relación al espacio físico, donde el 100% dice que el lugar de trabajo es comfortable

El 100% del personal que trabaja en el Departamento en estudio, estuvieron de acuerdo en opinar que el espacio físico de esta Institución es

confortable, porque las sillas, las computadoras, los escritorios son adecuados para la realización de las tareas. Además de que probablemente tienen una buena tecnología

Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el clima laboral y las condiciones ergonómicas, en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción y en la estructura de cada sitio de trabajo los cuales afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por problemas disergonomicos. Por ende se concluye que la ergonomía tiene una relación directa con la salud del trabajador, porque dependiendo de sus características influirá en las adaptaciones y reacciones de las personas que laboran en la empresa.

Hay que enfatizar, que la disposición real del área de trabajo puede servir para facilitar o impedir el logro de los objetivos del trabajo y consecuentemente puede actuar como factor disergonómico, puesto que el flujo de trabajo inoperante a causa de deficiencias en la disposición física de personas y/o equipos pueden constituir una fuente de malestar corporal.

**CUADRO N° 09 Distribución absoluta y porcentual del personal de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a la frecuencia que las condiciones disergonómicas les causan falta de entusiasmo en las labores diarias.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SIEMPRE	4	67
A VECES	2	33
NUNCA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

Según los datos del presente cuadro un 67% del personal manifestó que siempre siente falta de entusiasmo debido a las condiciones disergonómicas presentes, mientras que el 33% dice sentirla a veces.

El 67% de los trabajadores del área en estudio alegaron que muchas veces sentían falta de entusiasmo en las labores diarias debido a las condiciones disergonómicas, debiéndose esto tal vez a las expectativas que tienen debido a las condiciones en que se encuentra su medio ambiente de trabajo que les causan malestar, además sienten que no es fácil realizar las tareas de esta manera, entre otros. Todo lo anteriormente dicho refleja problemas que tienen enlace con el aburrimiento, apatía y desgano al experimentar que aún cuando se realicen las tareas eficazmente no cuentan con buenas condiciones ergonómicas incentivo o apoyo con el que se le reconozca lo valioso que es para la organización, el líder del grupo, los compañeros. Todo esto facilita y propicia la existencia de un problema de posturas tanto físicas como de aptitud que le acarrearán problemas de salud a los trabajadores

Es el área de la ergonomía que trabaja en íntima relación con las disciplinas encargadas de la seguridad e higiene en las áreas de trabajo. Dentro de sus principales actividades se encuentra el estudio y análisis de las condiciones de seguridad, salud y confort laboral. Los especialistas en el área de ergonomía preventiva también colaboran con las otras especialidades de la ergonomía en el análisis de las tareas, como es el caso de la biomecánica y fisiología para la evaluación del esfuerzo y la fatiga muscular, determinación del tiempo de trabajo y descanso, etcétera. Salud y seguridad están altamente relacionadas, pero podemos hacer una distinción entre ellos. En general seguridad se ocupa de las situaciones que causan lesiones, mientras que la salud estudia las situaciones que causan enfermedades. La seguridad se enfoca en los accidentes resultantes de condiciones o eventos severos, la salud se orienta a las condiciones menos intensas pero más prolongadas de una actividad como el mal diseño de un teclado.

**CUADRO N° 10 Distribución absoluta y porcentual del Personal de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a si ha disminuido la calidad en las labores diarias en el área de trabajo.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
MUCHO	01	17,00
POCO	5	83,00
NADA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

En este cuadro se puede observar que en relación a la calidad en las labores diarias en el área de trabajo el 83% manifestó que había disminuido poco, el 17% mucho.

Los trabajadores en su mayoría dijeron que un poco ha disminuido la calidad en sus labores diarias, expresando que por el hecho de sentirse cómodos para realizar las actividades el trabajo lo realizan con diligencia y por ende la calidad es aceptable. En la misma se capta que su organismo podría resentirse de malos elementos que formen el entorno laboral, y debido a esto el trabajador realizará sus funciones con un bajo nivel de calidad.

De lo anterior se desprende la importancia que tienen la Ergonomía en el ámbito laboral ya que esta es una ciencia que produce e integra el conocimiento de las ciencias humanas para adaptar los trabajos, sistemas, productos, ambientes, a las habilidades mentales y físicas; así como a las limitaciones de las personas. Busca al mismo tiempo salvaguardar la seguridad, la salud y el bienestar mientras optimiza la eficiencia y el comportamiento. Dejar de considerar los principios de la Ergonomía llevará a diversos efectos negativos que - en general - se expresan en lesiones, enfermedad profesional, o deterioros de productividad y eficiencia.

La ergonomía analiza aquellos aspectos que abarcan al entorno artificial construido por el hombre, relacionado directamente con los actos y acciones involucrados en toda actividad de éste, ayudándolo a acomodarse de una manera positiva al ambiente y composición del cuerpo humano.

En todas las aplicaciones su objetivo es común: se 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. Desde la perspectiva del usuario, abarca conceptos de comodidad, eficiencia, productividad, y adecuación de un objeto.

La ergonomía es una ciencia en sí misma, que conforma su cuerpo de conocimientos a partir de su experiencia y de una amplia base de información proveniente de otras disciplinas como la kinesiólogía, la psicología, la fisiología, la antropometría, la biomecánica, la ingeniería industrial, el diseño, la fisioterapia, la terapia ocupacional y muchas otras.

El planteamiento ergonómico consiste en diseñar los productos y los trabajos de manera de adaptar éstos a las capacidades, necesidades y limitaciones de personas; el concepto busca evitar que la solución a los problemas del puesto de trabajo sea el camino contrario, es decir, exigir reiteradas y numerosas adecuaciones a la persona para adaptarse al puesto de trabajo.

La lógica que utiliza la ergonomía se basa en el axioma de que las personas son más importantes que los objetos o que los procesos productivos; por tanto, en aquellos casos en los que se plantee cualquier tipo de conflicto de intereses entre personas y cosas, deben prevalecer las personas.

**CUADRO Nº 11 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a como acaba la jornada de su puesto de trabajo.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
MUY AGOTADO	02	33
POCO AGOTADO	04	77
NADA AGOTADO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

Los datos de este cuadro, muestran que el 33% afirmó muy agotado y finalmente el 77% aseveró que poco agotado.

Como se ve claramente un gran porcentaje de los trabajadores manifestaron sentirse un poco agotado, dicho agotamiento se debe tal vez a estados de tensión acumulada diariamente en cuellos, hombros, espaldas, mala posición al realizar su trabajo, etc., derivados de un ritmo de vida y trabajo muchas veces acelerado y en condiciones ergonómicas desfavorables, entre otros factores que conducen a la producción de agotamiento y problemas disergonómicos. Asimismo, opinaron que muchas veces este agotamiento les producía apatía y tendían a consumir más alcohol, fumar mas, etc., con la excusa de relajarse.

Pero no hay que pasar por alto al 33% del personal que dicen sentirse muy agotados, alegando que este agotamiento se deba a que muchas veces tienen sobrecarga de trabajo y malos hábitos como posturas y esto probablemente les genera agotamiento y en consecuencia tensión.

El agotamiento tanto mental como físico genera deficiencia en las actividades; por lo que es importante recalcar que debido a las exigencias laborales el trabajador puede presentar estados de tensión, trayendo como consecuencia la pérdida de control de las actividades a desarrollar, desilusión, desmotivación y al mismo tiempo conductas no saludables al organismo que conduce a la fase de agotamiento.

**CUADRO Nº 12 Distribución absoluta y porcentual de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a si se siente tenso en muchos momentos de la jornada de clases.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	5	83
NO	1	17
A VECES	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.

Este cuadro muestra claramente que el 83% de los trabajadores encuestados dijeron sentirse tensos en muchos momentos de la jornada y el 17% aseveró que no.

La mayoría del personal que labora en la en el área en estudio, manifestaron que a veces se sentían tensos en muchos momentos de la jornada, debido probablemente a la presencia malos hábitos de trabajo e igual que malas condiciones ergonómicas, por lo que ante esta situación tendían a asumir conductas no deseables tales como: Fumar, beber, comer en exceso o viceversa, abuso de cafeína, las cuales están asociadas con

altos niveles de ansiedad. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente su salud y pueden desarrollarse una serie de adicciones con consecuencias perjudiciales en las principales áreas de su vida, tales como: Familia, relaciones sociales, trabajo y a su vez el desarrollo de tales hábitos aumenta el estrés.

La práctica del ergonomista debe tener un amplio entendimiento del panorama completo de la disciplina, teniendo en cuenta lo físico, cognitivo, social, organizacional, ambiental, entre otros factores relevantes. Los ergonomistas pueden trabajar en uno o varios sectores económicos particulares o dominios de aplicación. Estos dominios de aplicación no son mutuamente excluyentes y evolucionan constantemente. Algunos nuevos son creados, los antiguos toman nuevas perspectivas. Dentro de la disciplina, los dominios de especialización representan competencias profundas en atributos específicos humanos o características de la interacción humana.

La Ergonomía, como ciencia multidisciplinar, convoca a profesionales de diversas áreas: ingenieros, diseñadores, médicos, enfermeras, kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, psicólogos, especialistas en recursos humanos, arquitectos, y muchas otras.

**CUADRO N° 13 Distribución absoluta y porcentual del Personal de los empleados que laboran en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en relación a si cree que los problemas disergonómicos están afectando su estado de salud.**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
SI	4	77
NO	2	33
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario aplicado, Enero 2013.**

De acuerdo a lo señalado en este cuadro, el 77% del personal afirmó que los problemas disergonómicos si están afectando su estado de salud y el 33% opinó que no.

El 77% del personal afirmó que los problemas disergonómicos si están afectando su estado de salud, tal vez por dedicarle mayor parte de su tiempo al trabajo en condiciones adversas, viven agobiados y angustiados, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos; además de tener una vida rutinaria lo que ocasiona cansancio, desanimo, apatía, etc.

En consecuencia, la presencia de enfermedades originadas por problemas de ergonomía conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en la gerencia que cuando una persona de su entorno se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por disergonomía, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

En la Ergonomía de grupos de trabajo se respeta escrupulosamente un principio sistémico básico: la optimización individual de los subsistemas no asegura en modo alguno la optimización del sistema total. Pero en realidad este principio puede también aplicarse a la totalidad del sistema empresa, por lo que los logros parciales de la Ergonomía de grupos de trabajo se deslucen ante este enfoque global; resta entonces aplicarlo a todo ese sistema empresa, tarea que debe afrontar la Macroergonomía, la que se basa fundamentalmente para ello en la sistemática general ergonómica pero ahora expandida a toda la organización empresarial.

La Macroergonomía es asistida además por todos los logros anteriores respecto a la temática organizacional obtenidos por la ciencia de la Administración, a los que no rechaza a priori sino que por el contrario asimila en cuanto le resulta posible (y sobre todo congruente) con sus principios fundamentales teóricos y operativos. También hace uso de todo lo útil que le pueden brindar la economía empresarial, la psicología laboral, la ingeniería industrial, la sociología organizacional, etc.

No se debe olvidar que una de las principales virtudes de la Ergonomía en general y de la Macroergonomía en especial es su profundo énfasis multidisciplinario, el que las convierte en eficaces herramientas que vinculan y sinergizan gran parte de lo que otras disciplinas han obtenido aisladamente. Por ello, no debe sorprenderse el lector si, una vez introducido de lleno en la tecnología macroergonómica, encuentra muchos elementos pertenecientes a otros campos del saber humano (los que no son logros originales y exclusivos de la Macroergonomía).

## **ETAPA III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En esta etapa se hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

#### **3.1 CONCLUSIONES**

De acuerdo al análisis producto de los datos obtenidos a través de la encuesta realizada en el Departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS)", se presentan a continuación las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

El personal en el departamento de Solicitud de Pensiones del I,V.S.S. de Maturín, realiza diversidad de funciones dentro de las cuales destaca la atención directa al público, la cual se ve afectada directamente por cualquier tipo de condición disergonómica presente en el área de estudio.

Las evaluaciones realizadas a los puestos de trabajo seleccionados dieron como resultado que los niveles de exposición de los factores psicosociales y de los factores disergonómicos en conjunto con los resultados de los factores evaluados tanto en las entrevistas como de las observaciones directas a los trabajadores estaban presentes en el área de trabajo, y por tal motivo estos factores afectan directamente a los trabajadores.

El nivel de exposición de los riesgos disergonómicos evaluados, corresponde a un nivel de riesgo disergonómico medio. Donde destacan condiciones de calor, ruido y el mal estado del mobiliario y equipo.

Los factores de riesgo psicosociales que se encuentran en mayor porcentaje en el nivel de exposición más desfavorable para la salud, evaluados con el cuestionario fueron las exigencias psicológicas, las malas posiciones, y las constantes presiones que conlleva el trabajo que se realiza en el área de estudio.

Al analizar las posibles relaciones de los riesgos disergonómicos, los riesgos psicosociales y los índices de morbilidad, asociado a las lesiones músculos esqueléticos pudieron haberse generado por la presencia de los niveles de riesgo disergonómicos y psicosociales presentes.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta los resultados, se ha considerado pertinente la aplicación de las recomendaciones siguientes:

- Mejorar y adecuar las áreas de trabajo, respecto al espacio y a la disposición de mobiliarios para conseguir el equilibrio del ser humano dentro de la institución de tal forma que se sientan a gusto y puedan realizar sus labores con comodidad.
- Evaluar la tecnología y herramientas de trabajo y sustituirlos por nuevos equipos que permitan ir a la vanguardia de las nuevas exigencias en el ámbito de trabajo.
- Mantener los niveles de iluminación y temperatura en beneficio de las condiciones ambientales de los trabajadores de la institución, las cuales garantizan un mejor desenvolvimiento de las labores del personal, además de minimizar riesgos y enfermedades profesionales.
- Es importante que la Gerencia, conceda valor a la salud de sus empleados, por lo que se sugiere impartir seminarios acerca de las

consecuencias, manejo y control del agotamiento laboral. Así mismo la institución debe comenzar a interesarse más por el estudio del medio ambiente laboral por lo que deben realizar una evaluación preliminar de las condiciones de ergonomía y para ello es conveniente recurrir a un especialista.

- Para conseguir un clima de trabajo óptimo, la institución debe ofrecer a su trabajadores un ambiente grato, armónico, comfortable, facilitar equipos de trabajo con diseños ergonómicos que permita realizar mejor las labores y así garantizar la calidad de las mismas, a su vez proporcionar beneficios orientados a mejorar el nivel de vida ya que esto ayudaría a reducir el nivel de estrés laboral.
- Considerar la importancia que tiene el ambiente en el cual se desenvuelven los trabajadores, por tal motivo la institución debe hacer las correcciones necesarias para mejorarlo y así los empleados se sentirán motivados e identificados y con un nivel de trabajo excelente.
- Se propone a los trabajadores realizar ejercicios de relajación y visualización ya que son armas poderosas que disminuyen la tensión muscular y estrés, aumentando la respuesta del sistema inmune y fortaleciendo contra virus o afecciones. Además se recomienda la práctica de algún tipo de ejercicio como la natación, correr, yoga, gimnasia, etc., que permitan liberar la energía atrapada en el organismo.
- Todo lo planteado requiere de una organización y acción conjunta del personal de la institución, de ello depende el desarrollo de la misma, donde el equilibrio entre las partes garantice el fortalecimiento de la Institución y la satisfacción del recurso humano.

## BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, E. **Introducción a las Técnicas de la Investigación Social**. (11ª ed.). Buenos Aires: Humanistas. 2000.

BIBLIOTECA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL. 1982.

BARRIOS F. (2008) **Enfermedades más frecuentes en la profesión de maestro**. - [Tesis](#) para optar por el grado de Doctor en [Pedagogía](#) en la [Universidad Nacional](#). La Habana.

CAVAZA, R. **Seguridad industrial**. España: Mc Graw Hill. 2001.

CHIAVENATO I **Administración De Recursos Humanos**Mcgraw-Hill / Interamericana De México

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la Republica de Venezuela, N° 36860. (Extraordinario). 30-12-99.

Comisión Venezolana de Normas Industriales: Norma COVENIN 2260-88. Riesgos en el sitio de trabajo. Publicación de Fondonorma, 1995.

CHIAVENATO. I. **Introducción a la Administración**. México: Mc Graw Hill. 1999.

CHIAVENATO, I. **Gestión del talento humano**. Colombia: Mc Graw Hill. 2004.

DAVIS Y N., **El estrés y el Desempeño Laboral** España: Mc Graw Hill. 1991

DENTON, K. **Seguridad Industrial. Administración y método.** Editorial McGraw Hill. México. 2006.

DYER, J. **Incidentes y accidentes industriales.** Editorial Prentice Hall. México. 2000.

SLIPAK G. (2006) **Los retos del cambio educativo**.. (et al). -- La Habana: Ed. Pueblo y Educación. 1996. 89p.

FERNÁNDEZ Ríos, M. **"Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo"**. Ediciones Díaz de Santos, S.A, Madrid 2005.

GARCÍA, D. **Programa de Higiene y Seguridad Industrial laboral.** 2004. Barquisimeto. Venezuela. 2004.

MENDEZ, C. **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.** Tercera Edición. Editorial Lily Solano Arévalo. Colombia. 2001

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (Gaceta Oficial N° 38.236. (Extraordinario) (2005, Julio 26)

Ley Orgánica del Trabajo. (1997). Gaceta oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, N° 5.152 (Extraordinario). 19-06-97.

Ley del Seguro Social. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, n° 4.322 (Extraordinario) junio 19, 1999.

Ley Orgánica de Salud. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, nº 5.263 (Extraordinario) Septiembre 17, 1998.

MATEW R. (2004) **Importancia de la Ergonomía en el rendimiento Laboral**, Colombia: Mc Graw Hill. 2004.

MURRUEL J (2006)**Factores que intervienen en el Desempeño del Trabajador**, Buenos Aires: Humanistas.

RAMÍREZ, C. Manual de Seguridad Industrial. Editorial Limusa. Grupo Noriega editores. México. 2001.

PDVSA-CIED .**La Seguridad, la Higiene y el Ambiente en la Industria**. 2000.

SABINO, C. **El proceso de la investigación**. Nueva edición-actualizada. Caracas-Venezuela. Panapo. 2000.

STONER, J. **Manual de Administración**, Ediciones Díaz de Santos, S.A, Madrid 1997.

#### **DOCUMENTOS EN LÍNEA**

- <http://www.mistareas.com.ve/Tipo-de-estudio-tipo-de-investigacion.htm>
- <file://tamaulipas-salud-enfermedades-stress2.htm> 30/11/02
- [file://estrés\\_laboral.htm](file://estrés_laboral.htm) 18/02/03.
- [http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm) 2006
- OIT <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>



**ANEXOS**

## ANEXO N° 1



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
NUCLEO MONAGAS**

**Estimado Trabajador (a):**

El cuestionario que a continuación se presenta, constituye un instrumento obligatorio para el Trabajo de Grado titulado: **“Analizar las condiciones disergonómicas existentes en el departamento de Solicitud de Pensiones, en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Sede Administrativa, Maturín, Estado Monagas”**. Por tal motivo se solicita su valiosa colaboración al responder en forma sincera y objetiva ya que la información obtenida será de suma importancia para lograr los objetivos de la investigación, además de recordarle que es estrictamente confidencial.

**INSTRUCCIONES:**

- ☞ Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- ☞ Marque la alternativa de su preferencia.
- ☞ En caso de dudas se recomienda preguntar al investigador.
- ☞ Se le agradece responder todos los ítems.

Gracias por su colaboración....  
Br. Deliana Acevedo.  
Br. Ana Sofía González.

Maturin, Enero 2013.

**1.- Sexo:**

M \_\_\_\_\_

F \_\_\_\_\_

**2.- Edad:**

21-25 años \_\_\_\_\_

26-30 años \_\_\_\_\_

31-35 años \_\_\_\_\_

41 años o más \_\_\_\_\_

**3.- Tiempo de Servicio en la Empresa.**

Menos de 1 año \_\_\_\_\_

1 año a 3 años \_\_\_\_\_

4 años a 6 años \_\_\_\_\_

7 años a 9 años \_\_\_\_\_

10 años o más \_\_\_\_\_

**4.- ¿Cuáles de los siguientes síntomas padece usted con frecuencia en su entorno laboral?**

Angustia \_\_\_\_\_

Aburrimiento \_\_\_\_\_

Inseguridad laboral \_\_\_\_\_

Nerviosismo \_\_\_\_\_

Culpa \_\_\_\_\_

Descontrol \_\_\_\_\_

Irritabilidad \_\_\_\_\_

Otros

**5.- ¿Cuáles de los siguientes síntomas fisiológicos le produce su entorno laboral?**

Tensión arterial \_\_\_\_\_

Insomnio \_\_\_\_\_

Taquicardia \_\_\_\_\_

Palpitaciones\_\_\_\_\_

Micosis\_\_\_\_\_

Dolores de cabeza\_\_\_\_\_

Dolores musculares\_\_\_\_\_

Agotamiento\_\_\_\_\_

Otros

**6.- ¿Cómo se considera usted al realizar sus tareas?**

Cómodo\_\_\_\_\_

Moderadamente cómodo\_\_\_\_\_

Poco cómodo\_\_\_\_\_

**7.- ¿Cómo considera usted las condiciones ergonómicas de su ambiente de trabajo?**

Excelente\_\_\_\_\_

Bueno\_\_\_\_\_

Regular\_\_\_\_\_

Malo\_\_\_\_\_

**8.- ¿Cómo considera usted el espacio físico de la empresa?**

Muy confortable\_\_\_\_\_

Poco confortable\_\_\_\_\_

Nada confortable\_\_\_\_\_

**9.- ¿Con que frecuencia las condiciones disergonómicas les causan falta de entusiasmo en las labores diarias?**

Siempre\_\_\_\_\_

A veces\_\_\_\_\_

Nunca\_\_\_\_\_

**10.- ¿Ha disminuido la calidad en las labores diarias en su área de trabajo?**

Mucho\_\_\_\_\_

Poco\_\_\_\_\_

Nada\_\_\_\_\_

**11.- ¿Cómo acaba la jornada de su puesto de trabajo?**

Muy agotado\_\_\_\_\_

Poco agotado\_\_\_\_\_

Nada agotado\_\_\_\_\_

**12.- ¿Se siente tenso en muchos momentos de la jornada laboral?**

Si\_\_\_\_\_

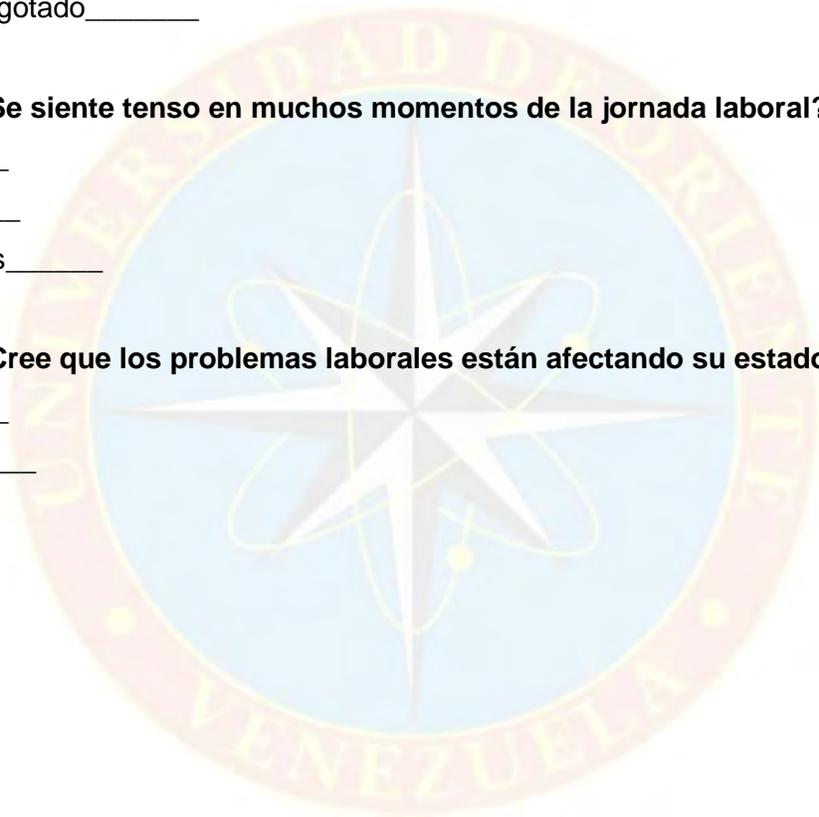
No\_\_\_\_\_

A veces\_\_\_\_\_

**13.- ¿Cree que los problemas laborales están afectando su estado de salud?**

Si\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_



## BASE DE DATOS

PREG	1		2			3				4				5				6			7				
POB	F	M	21-25	31-35	36-40	41 o mas	- 1.	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 +	Abur	I. L	Nerv	Irritl	T A	In	D C	D M	Cómo	M; C	P C	Bueno	Re	Malo
1	X			X				X					X				X	x			X			X	
2		X		X				X			X		X					X			X		X		
3	X				X				X		X			X					x		X		X		
4		X		X					X				X				X		x		X			X	
5	X				X			X					X				X		x		X		X		
6	X			X					X		X			X			X		x			X	X		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>2</b>			<b>3</b>	<b>3</b>		<b>3</b>		<b>4</b>	<b>2</b>			<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

PREG	8			9			10			11			12			13	
POB	M C	C	N.C.	S.	A.V.	N.	Mucho	Poco	Nada	M A	P A	N A	Si	No	A V	Si	No
1		X		X				x			X			X		X	
2		X			X			x			X		X				X
3		X		X		X		x		X			X			X	
4		X		X			x				X		X			x	
5		X			x	X		x		X			X			X	
6		X		X		X		x			X		X				X
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>5</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>2</b>



ENTRADA AL INSTITUTO VENEZOLANO DEL SEGURO SOCIAL



VISTA DIAGONAL DERECHA DEL I.V.S.S.



VISTA DIAGONAL IZQUIERDA DEL I.V.S.S.

ENTRADA AL DEPT. COBRANZA





UNICO PASILLO DEL I.V.S.S. (MUY ESTRECHO)



FILTRACION DE SECRETARIA



IPRESORA EXPULSA AIRE CALIENTE AL CPU, SILLA CON AJUSTADOR DE ALTURA DAÑADA



MALA UBICACIÓN DE MICROONDA Y DISPENSORES DE AGUA ( DPT DE RR.HH)







SALA DE ESPERA DENTRO DEL DPT DE SOLISITUD DE PENSIONES



ENTRADA DEL DPT. DE SOLISITUD DE PENSIONES (FRENTE DE SALA DE ESPERA)





ARCHIVEROS DEL DPT. DE SOLISISITUD DE PENSIONES



DTP. RECLAMO DE PENSIONES

AIRE ACONDICIONADO SIN FUNCIONAR





ESCRITORIOS CON POCO ESPACIO ENTRE ELLOS



ARCHIVEROS INSUFICIENTES PARA LA DOCUMENTACION



SALA DE ESPERA EXTERNA DEL DPT DE PENSIONADOS



## HOJA DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>ANALISIS DE LAS CONDICIONES DISERGONÓMICAS EN EL DEPARTAMENTO DE SOLICITUD DE PENSIONES, EN EL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES, (I.V.S.S), SEDE ADMINISTRATIVA, MATURÍN, ESTADO MONAGAS 2012</b>
<b>Subtítulo</b>	

**El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.**

**Autor(es)**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Acevedo Velásquez Deliana Ysabel	<b>CVLAC</b>	C.I. 17.486.734
	<b>e-mail</b>	<u>Chiky_acv2@hotmail.com</u>
	<b>e-mail</b>	
González, Ana Sofia	<b>CVLAC</b>	C.I. 19.602.697
	<b>e-mail</b>	<u>asofgonzalez@gmail.com</u>

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

<b>Palabras o frases claves:</b>
<b>Riesgos laborales</b>
<b>Salud ocupacional</b>
<b>Prevención de accidentes</b>

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

- os trabajadores del instituto venezolano del seguro social, sede administrativa de Edo Monagas Maturín. Se encuentran expuestos a una amplia gama de factores de riesgos laborales, que pueden provocar accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales diversas, dependiendo del tipo de tareas que desempeñan y el puesto de trabajo que ocupan; de allí que a los profesionales responsables del área de solicitud de pensiones es vital contar con información clara y precisa de los distintos tipos y niveles de riesgo presentes en sus Organizaciones a los fines de adoptar las medidas pertinentes orientadas a garantizarle a los trabajadores condiciones y un medio ambiente de trabajo seguros. Con base a esta premisa, se llevó a cabo la investigación de campo y nivel descriptivo, cuyos fundamentos, resultados, conclusiones y recomendaciones se presentan en este documento, la cual tuvo como objetivo estudiar los principales riesgos a los que están expuestos el personal del departamento de solicitud de pensiones del I.V.S.S ubicado en el municipio Maturín del Estado Monagas; donde los riesgos más comunes son, en orden decreciente, los de tipo psicológico, físico, neurológicos y ergonómicos. Los datos encontrados hacen recomendable el diseño e implementación en la Institución de seminarios y programas dirigidos al impartiendo temas acerca de las consecuencias, manejo y control del agotamiento laboral. Así mismo la institución debe comenzar a interesarse mas por el estudio del medio ambiente laboral por lo que se debe realizar una evaluación preliminar de las condiciones ergonómicas y para ello es conveniente recurrir a un especialista, así como en prevención de enfermedades ocupacionales y mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

**Descriptor:** Riesgos laborales, salud ocupacional, prevención de accidentes.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Msc. Pérez, Martha	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.11342440
	e-mail	<a href="mailto:perezm@monagas.udo.edu.ve">perezm@monagas.udo.edu.ve</a>
	e-mail	
Msc. Cordova, Maruly	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 12.539.713
	e-mail	<a href="mailto:marulycordova@hotmail.com">marulycordova@hotmail.com</a>
	e-mail	
Dra. García Omaira	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 4.038.427
	e-mail	<a href="mailto:omagarcia@cantv.net">omagarcia@cantv.net</a>
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2013	03	14

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

Nombre de archivo
-------------------

Deliana Y. Acevedo V. Ana S. González
--

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z  
a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .

### Alcance:

**Espacial:** \_\_\_\_\_ (opcional)

**Temporal:** \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

  
**JUAN A. BOLANOS CUNELE**  
Secretario



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR 
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/maruja

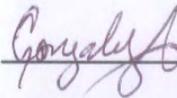
## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

### Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



DELIANA ISABEL ACEVEDO V.  
AUTOR



ANA SOFIA GONZALEZ  
AUTOR



PROFA. MARTHA PEREZ  
ASESORA