



Mayo 2020 - ISSN: 1988-7833

## **FACTORES DE RIESGO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL PORTOVIEJO**

### **RISK FACTORS OF EXECUTIVE SECRETARIES AT PORTOVIEJO'S CITIZEN SERVICE CENTRE**

**Autoras:**

**Dra. Tatiana Quijano Velásquez, Mg. Sc.<sup>(1)</sup>  
S.E. Cynthia Lorena Macías Macías.<sup>(2)</sup>**

<sup>1</sup>Docente auxiliar tiempo completo del Departamento de Ciencias Jurídicas de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: nquijano@utm.edu.ec

<sup>2</sup>Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí. Correo: lachinita-23@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Tatiana Quijano Velásquez y Cynthia Lorena Macías Macías (2020): "Factores de riesgo de las secretarías ejecutivas en el centro de atención ciudadana del Portoviejo", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (mayo 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/05/riesgo-secretarias-ejecutivas.html>  
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/cccss2005riesgo-secretarias-ejecutivas>

#### **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo Describir los factores de riesgo de las secretarías ejecutivas que laboran en el Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo, para ello se utilizó una investigación de corte cuantitativo con una metodología descriptiva – analítica, con los métodos: bibliográficos, estadísticos, deductivo; con técnicas como: Recopilación Documental, entrevista, encuesta, observación, con instrumentos tales: ficha bibliográfica, cuestionario, guía de observación no participante, a un total de 24 secretarías tituladas que laboran en las diferentes dependencias públicas ubicadas en el CAC; los resultados indica que los factores de riesgo que predominan son los tangibles como : la postura y los movimientos adoptados, el confort térmico y como intangible esta los factores psicosociales, así también indican la fatiga visual, el confort acústico, la manipulación manual de cargas, las caídas y golpes contra objetos, la calidad del aire

interior entre otros, llevando incluso a presentar problemas de salud, también se conoció que dentro de la institución tiene un plan de contingencia para prevenir y en algunos casos evitar los riesgos como la formación y capacitación en temas variados como atención al cliente, manejo de instrumentos y objetos, control de emociones, y atención preventiva en temas de salud de quienes laboral ahí, como estrategia para prevenir las ausencias por enfermedad y mejorar la satisfacción de los clientes por las atenciones y soluciones a sus requerimientos.

## **PALABRAS CLAVES**

Factores de riesgos de las secretarías ejecutivas; Secretarías Ejecutivas de Centro de Atención Ciudadana, Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo, Secretarías Ejecutivas.

## **Summary**

The research aimed to describe the risk factors of executive secretaries working on The Portoviejo Citizen Care Center, for this purpose, a quantitative cutting investigation was used with a descriptive methodology – analytical, methods: bibliographic, statistical, deductive; with techniques such as: Documentary compilation, interview, survey, observation, with instruments such as: bibliographic sheet, question it, non-participating observation guide, to a total of 24 secretaries entitled working in the different public units located in the ACC; the results indicate that the prevailing risk factors are tangible ones such as the posture and movements adopted, thermal comfort and how intangible this psychosocial factors, so too indicate visual fatigue, acoustic comfort, manual handling of loads, falls and shocks against objects, indoor air quality among others leading to even health problems, it was also known that within the institution it has a contingency plan to prevent and in some cases avoid risks such as training and training on various topics such as customer service handling instruments and objects, emotion control, and preventive health care for those who work there, as a strategy to prevent sick leave and improve customer satisfaction for the attentions and solutions to their requirements.

**Keywords** Executive secretaries' risk factors, Executive Secretaries of Citizen Care Center, Portoviejo Citizen Care Center, Executive Secretaries

## **Introducción**

El tema de la Riesgo Laboral está en auge dentro del contexto empresarial en los actuales momentos, puesto que a mayor crecimiento población igual lo hace las demandas y por ende la preocupación de las organizaciones encargadas de satisfacerla con agilidad, eficiencia y eficacia,

siendo para ello necesaria la formación y actualización profesional que pueda garantizar estos resultados.

Como es de interés de las autoras el tema de las secretarias, este artículo no lo enfoca solo en el ámbito de lo laboral, sino que recoge los riesgos a los que se exponen por el trabajo desempeñado en el entorno que lo realiza, pues se crea la hipótesis que **los riesgos laborales de las secretarias que laboran en el Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo son atendidos según lo establece la Ley de Prevención Laboral vigente desde el 2012.**

En la actualidad la secretaria es una de las profesionales que tiene una gran demanda en el mercado laboral, por la consolidación de sus múltiples actividades técnicas, sociales, comunicaciones, físicas y relaciones para lo cual se ha preparado, haciendo que el usuario sienta la calidad, eficiencia, eficacia y efectividad en todas las acciones que realiza. (Castro, Roble, Miraz y Gutiérrez, 2008). es considerada la imagen de la institución puesto que es con quien el cliente mantiene sus primeros contactos frente a su demanda de producto y/o servicio, entre sus responsabilidades básicas están las administrativas, protocolarias, de orden jerárquico y de resolución de conflictos. (Andrade y Jaramillo, 2013).

El ámbito de las secretarias en sus actividades diarias es importante, complejo y variado indistintamente del lugar que ocupa y de los fines de la institución para quienes trabajan, puesto que deben tener en todo sentido un estilo técnico, comportamental racional e inteligencia emocional para manejar las distintas necesidades y demandas de la población atendida.

Por ello se ha realizado investigaciones propias sobre como estas actividades laborales puede ocasionar riesgos a las secretarias por las diferentes posturas físicas, emocionales y sociales que ocupan y por ende deben cumplir como parte de sus objetivos laborales (Del Rio, 2010).

Para la Ley de Riesgo Laboral en el Ecuador (2012) un accidente de trabajo se refiere a “Lesiones producidas en el trayecto habitual entre el trabajo y el domicilio del trabajador y viceversa” (p. 15). Entendiéndose como accidente a toda acción que conlleve a un daño leve o severo físico del trabajador como:

1. Caídas y golpes contra objetos.
2. Posturas y movimientos adoptados.
3. Manipulación manual de cargas.
4. Fatiga visual.
5. Confort acústico.

6. Confort térmico.
7. Calidad del aire interior.
8. Radiaciones y campos electromagnéticos.
9. Factores psicosociales.

Por ende, debe tener elementos orientadores para armonizar y regular el trabajo siendo estos: (Ciudadano, 2017)

- a. Básicos; donde el proceso de mejoramiento de calidad del servicio no solo es innovador, sino que es intenso y aprovecha de las condiciones tecnologías de información y comunicación (Tics) del momento.
- b. Intermedio; que permite a las entidades públicas aplicar los procesos de mejoramiento en la calidad del servicio de atención ciudadana de manera tangible e intangible.
- c. Avanzado, donde no solo es la innovación y el uso de las tecnologías, sino que se conjuga con la atención personalizada, el manejo de conflictos, la resolución de problemas de carácter público – social entre otros.

En Portoviejo el Centro de Atención Ciudadana concentra en su espacio físicos a 24 empresas públicas: empresa eléctrica, ANT, SRI, registro civil, Ministerio de Trabajo, Senagua, Arconel, registro mercantil, IEPS, ARCSA, Correos del Ecuador, CNT, Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, MIPRO, MAGAP, Ministerio de Ambiente, Secretaría Técnica de Drogas, MIDUVI, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Secretaría de Gestión de Riesgos, Ministerio de Turismo, Secretaría de la Política, Ministerio del Deporte e INMOBILIAR, donde trabajan 600 personas y se atienden en promedio a más de 5.000 usuarios diarios en 124 ventanillas. (El Diario, 2017), promoviendo la optimización de recursos tanto gubernamentales como de la sociedad civil, siendo de categoría Tipo D con 600 funcionarios: planta baja + 2 pisos + terraza.

Es así que la investigación pretende despejar la interrogante: ¿Cuáles son los factores de riesgo de las secretarías ejecutivas que laboran en el Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo?

## **Materiales y métodos**

Para la realización del trabajo de investigación se aplicó una investigación de corte cuantitativo, con una metodología descriptiva – analítica, con los métodos: bibliográficos, estadísticos, deductivo; con técnicas como: Recopilación Documental, entrevista, encuesta, observación, con

los instrumentos: ficha bibliográfica, cuestionario, guía de observación no participante, a un total de 24 secretarías tituladas que laboran en las diferentes dependencias públicas ubicadas en el Centro de Atención Ciudadana, por un lapso de más de seis meses y con funciones específicas como: atención al público, orientación de procesos, recepción de documentos, manejo de la comunicación interna y externa, control y manejo de archivos, bitácora de actividades entre otras y además que laboran 8 horas diarias por cinco días a la semana de manera que se tenga simetría en los resultados por las funciones que cumplen. Así como también entrevistas a sus empleadores o miembros que trabajan en los departamentos de Relaciones Humanas de las diferentes instituciones a las que pertenecen.

## Resultados

Los resultados de la investigación realizada a las Secretarías del CAC en Portoviejo indican que los principales factores de riesgos que son sentidas por ellas están las de índole tangible: la postura y los movimientos adoptados, el confort térmico y como intangible esta los factores psicosociales, así también indican la fatiga visual, el confort acústico, la manipulación manual de cargas, las caídas y golpes contra objetitos la calidad del aire interior entre otros, llevando incluso a presentar problemas de salud por algunas de estas causas, situación que preocupa ya que al no estar en condiciones apropiadas para atender los requerimientos ciudadanos no se puede garantizar que este satisfechos con los servicios requeridos.

Se aplicó una encuesta a las secretarías basadas en los ítems descritos en el Manual de prevención de Riesgos Laborales del 2018, y se establecieron nueve indicadores que se presentan en la tabla No. 1

Tabla No. 1

### *Riesgos de las secretarías en las oficinas de CAC Portoviejo*

<b>Indicadores</b>	<b>Porcentajes</b>
1. Caídas y golpes contra objetos.	52%
2. Posturas y movimientos adoptados.	98%
3. Manipulación manual de cargas.	62%
4. Fatiga visual.	85%
5. Confort acústico.	64%
6. Confort térmico.	98%
7. Calidad del aire interior.	45%
8. Radiaciones y campos electromagnéticos.	25%
9. Factores psicosociales.	98%

Fuente: Secretarías del CAC Portoviejo  
Responsable: Las autoras.

En la tabla se visualiza que las secretarias manifestaron que entre los riesgos comunes están las posturas y movimientos adaptados, pues por estar frente al cliente permanecen mucho tiempo sentada en una posición rígida, debido a la afluencia de los mismos, no les da tiempo para hacer otros tipos de movimientos, y con la silla giratoria se adaptan a éstos aunque claro esta luego vienen los problemas de columna, de cuello, de piernas que si ya con las que llevan más de dos años ejerciendo estas funciones tiene problemas de salud como tendinitis, lumbalgias, mala circulación de la sangre entre otros; otras de las condiciones que tiene resultados elevados con el 98% está el confort termino, consideran en muchos casos que el frio excesivo por el aire acondicionado en muchas ocasiones hacen que se ahonde los problemas de dolores a los huesos y articulaciones, puesto que consideran que deben buscar mecanismos para calentarse, están conscientes que debido a la afluencia de personas no se puede bajar la temperatura, aunque usan ropas y otros enceres para calentarse este frio si les hace daño, más cuando luego deben salir a la parte exterior y se dan cuenta que la presión del ambiente es fuerte contraste por lo caliente del clima, ahí se le suma otras enfermedades como las gripes, resfríos u las alergias; en igual porcentaje están los factores psicosociales siendo esto el que preocupa, pues se puede presumir que para los otros dos problemas que son factores tangibles se puede tener solución en algunos casos, pero en estos que son intangibles no es posible de manera pronta buscar solución, ya que ellas están expuestas a todas las situaciones de requerimientos de servicios por parte de los clientes, en muchas ocasiones no tiene el tiempo de espera oportuno y su necesidad de buscar la atención hace de ellos presa el enojo, la angustia, la impaciencia y por ende la forma de transmitirlos a ellas quienes son las encargadas de atenderles, esto les agobia de sobre manera, pues en muchos casos la celeridad de los casos no es tan en ellas sino en el proceso, sin contar con las amenazas que reciben por no hacer las cosas como lo requieren, de los chantajes emocionales, las dudas criticas ante las imposibilidad de solucionar sus requerimientos entre otros casuales hacen que el estrés se manifieste en nuestro cuerpo y se den reacciones que lesionan la salud y por ende repercuten en el desempeño de los mismos.

La fatiga visual con el 85% también es otro de los causantes de riesgos laborales puestos que el estar expuestos al computador por muchas horas inciden en la visión y pueden enfermarse si no se toma las medidas correctas y a tiempo, estos valores seguidos por el 64% de confort acústico, el cual representa un problema en proporciones considerables, ya que al estar en un ambiente abierto, con la presencia masiva de personas, con sus voces, sus alteraciones, los equipos informáticos, y demás ruidos ocasiona que se manifiesten problemas con los sonidos y los oídos, esto se intenta manejar de una manera correcta pero no aún no se ha podido encontrar algo que llegue a equilibrio.

Los otros riesgos están en menor porcentaje, no obstante, esto no indica que no se den o que no se deba darle importancia, por el contrario, son condicionantes que deben ser trabajadas por todos lo que conforman el CAC, y buscar medios para prevenirlos y/o evitarlos, siendo también causales de un deterioro en la salud de las secretarias manifestadas luego en un bajo rendimiento, que se repercute en la satisfacción del cliente por un servicio prestado.

Con los resultados presentados se solicitó una entrevista con el jefe de recursos humanos del CAC, pues aunque sea un conglomerado de instituciones públicas las que laboran ahí, estos tiene un sistema de control general que analiza los casos que se presentan, buscan los medios y las alternativas necesarias para brindar garantías laborales a quienes están dentro de sus instalaciones, manifestaron no desconocer estos problemas, consideran que son necesarios intervenirlos, por ende se tiene un plan de mejoramiento de las condiciones laborales que empiezan primero por la persona, es decir todos los que laboran dentro de la institución reciben capacitaciones permanentes en temas de prevención de riesgos laborales sobre todo lo que conlleva a manejo de estrés, técnicas de atención al cliente, manejo de medios e instrumentos en las oficinas, medicina preventiva entre otros que hacen de una u otra manera mitigar un poco las condiciones laborales para que se pueda tener un mejor desempeño y por ende rendimientos laboral propio de todos los que buscan y reciben servicios en la misma.

En la investigación también se tuvo la oportunidad de hablar con los responsable de talento Humano de las diferentes instituciones que laboran dentro del CAC, quienes manifestaron que conoce de la situaciones presentadas en las encuestas y manifestó que durante dos años más o menos se está ejecutando un plan de contingencia para prevenir y en algunos casos evitar estos riesgos, indicaron que las dificultades encontradas al no tener recursos necesarios para adquirir suficientes instrumentos técnicos que posibiliten una mejor atención en esos casos pero si ponen énfasis en la formación, capacitación y atención preventiva de la salud de quienes laboral ahí, esto ha permitido reducir las ausencias por enfermedad y también por mejorar la satisfacción de los clientes por las atenciones y soluciones a sus requerimientos.

## **Discusión**

Dentro de la administración publica la secretaria es la que atiende inherentemente todas las situaciones propias de las necesidades y demandas sociales, por ende, es necesario un buen manejo de las relaciones humanas, así como de la comunicación e información puesto que necesita de un dialogo fluido, de una preparación y formación acorde al campo de atención del público a más de dar buena presencia, impresión y atención, de ahí la importancia de su preparación y formación integral. (Llor y Segovia, 2019). En este sentido las secretarias sujetas de la investigación tienen claro sus roles y funciones en este aspecto, pero también los riesgos que estos representan para su salud sobre todo emocional, puesto que no todos responden de manera

correcta frente a ellas, y por ser las primeras que brindan la información se ven expuestas a reacciones de tipo verbal y gestual que les genera impotencia cuando no puede cumplir con la misma. No obstante, ellas manifiestan que, si reciben capacitaciones en cuanto a temas de manejo de emociones, inteligencia emocional entre otros pero que no son suficiente, pues la realidad supera a los conocimientos teóricos y esto se convierte en un gran obstáculo al momento de cumplir con sus funciones.

Los responsables de Talento Humano de las empresas participantes indican todas las acciones en cuanto a formación y capacitación al personal así como de las condiciones laborales que implementan para mejorar las condiciones de trabajo, necesarias para un buen manejo de las organización interna como es el mantener orden, organización, agilidad y destrezas al momento de realizarlo, pero que a su vez conlleva a que las personas que lo realicen tengan las condiciones de seguridad mínimas para garantizar el bienestar de la trabajadora en todos sus ámbitos. (Andrade y Jaramillo, 2013).

Es necesario en este punto es necesario recordar las actividades estándares que realizan las secretarias dentro de las oficinas están: el manejo de programas informáticos, la atención al público presencial y por teléfono, la gestión del correo electrónico, la administración de documentación recibida y enviada, el uso del escáner, la fotocopidora, entre otras, todas ellas en muchos casos hacen que quienes la ejercen permanezcan la mayor parte del tiempo en posturas sedentarias, que con el tiempo puede tener consecuencias físicas importantes que alteren su dinámica laboral y por ende bajen el rendimiento profesional. (Loo y Segovia, 2019)

Entre los principales riesgos de trabajo de las secretarias ejecutivas se encuentran: (Fundación para la Prevención de riesgos laborales, 2018)

*Cuadro 2:*

*Riesgos de las Secretarias Ejecutivas*

<b>RIESGO</b>	<b>FUENTE DE RIESGO</b>	<b>DAÑO</b>
Seguridad en la oficina	Almacenamiento Falta de formación e información	Caídas a distintos niveles Caídas al mismo nivel Electrocuciones Golpe contra objeto materiales Lesiones: musculo esquelética, quemaduras, sobreesfuerzo.
Instalaciones Eléctricas	Defectos de instalación Descargas eléctricas Falta de formación e información Falta de mantenimiento Incendios	Caídas al mismo nivel Electrocuciones Quemaduras Tropiezos



	Incumplimiento de normativa ( N.B.C ) Sobrecargas eléctricas	
Incendios	Actividades que pueden provocar incendios Almacenamiento de productos inflamables Falta de formación e información Tratamiento de materiales inflamables	Quemaduras
Calor / Frío	Exposición al calor o al frío Corrientes y humedades en lugar de trabajo Falta de formación e información	Afecciones musculares Catarros Gripes Resfriados
Carga física de trabajo	Adaptación de los puestos de trabajo Posturas inadecuadas Trabajo sentado o de pie	Fatiga física por postura Lesiones músculo esquelética
Ventilación y climatización	Adaptación de los puestos de trabajo Climatización inadecuada Corrientes y humedades en lugar de trabajo Discomfort Falta de formación e información Falta de mantenimiento	Afecciones musculares Catarros Gripes Resfriados
Pantallas de visualización de datos	Adaptación de los puestos de trabajo Contrastes Deslumbramientos Discomfort Falta de formación e información Reflejos Tiempos de descanso	Cefaleas Fatiga visual Trastornos de la agudeza visual Trastornos músculo esqueléticos Trastornos visuales

Fuente: Tarradellas, (2010)

El Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo es un ente constituyente en el primer contacto de la ciudadana con la empresa de servicios que tiene como eje la gestión y el servicio del cual se espera agilidad, amabilidad, eficiencia, eficacia en los procesos de administración de gestión social (Correa, 2017), se basa en tres ejes (Ciudadano, 2017):

- Orientación e Información a la Ciudadanía sobre todo lo relacionado con el acceso a los servicios que se brinda
- Gestión para la exigibilidad del derecho y/o Administración de los sistemas de información,

- Gestión Institucional cuyo objetivo es brindar asesoramiento y asistencia técnica para el fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario/Servicio al Ciudadano

Para el cumplimiento de los mismos tiene los siguientes indicadores estándares de trabajo: (Del Rio, 2010)

- Orientación sobre derechos y deberes en cualquiera de los ámbitos sociales
- Gestión y seguimiento de autorizaciones de servicios con el área de servicio.
- Información, orientación sobre rutas de acceso a los servicios en, las Subredes Integradas
- Servicios, acorde a la situación del usuario
- Seguimiento social y resolución de casos especiales tanto de usuarios afiliados y no
- Información sobre acceso a servicios que solicita,
- Orientación e información sobre la totalidad de los trámites y servicios que la Secretaria
- Distrital presta a la ciudadanía.

De todos los enunciados los más comunes para las secretarias en el Centro de Atención Ciudadana están (Rodríguez, 2013)

**Las caídas y golpes** contra objetos son:

- ❖ Tropezones con cables de teléfonos, de ordenadores, entre otros.
- ❖ Golpes en las piernas por cajones mal cerrados, cajas que se encuentran en el paso, anchura de pasillos insuficientes, entre otros
- ❖ Resbalones a causas de suelos mojados, riego de líquidos u otro material entre otros.

De estas acciones suelen resultar; fracturas, luxaciones, torceduras, esquinces, distensiones y traumatismos superficiales. Para evitarse se debe aplicar una normativa interna de funcionamiento donde se tengan en cuenta: Sangovalin y Toaquiza, (2013)

- ❖ Las instalaciones eléctricas deben estar ordenadas y los cables debidamente recogidos fuera del paso de las personas.
- ❖ Las zonas de paso deben estar despejadas, organizadas, en lugares propios para ellos,

- ❖ Se debe disponer de señaléticas para advertencias de zonas peligrosas como suelos mojados, así como los trabajadores de hacer conciencia de las consecuencias de regar líquidos o dejar objetos que ocasionen lesiones al paso.

**Posturas y movimientos adoptados**, están los comunes cuando se encuentran escribiendo leyendo o trabajando en el ordenador, entre los riesgos que se asocian a esta actividad están los de tipo físico; posturas, movimientos bruscos, uso de la pantalla del ordenador, permanecer sentado por mucho tiempo, fatiga y problemas musculo esqueléticos, inadecuadas posición forzada de cuello, brazos o espaldas, entre otros, afectando a los huesos, músculos, tendones, ligamentos o nervios de forma aguda o crónica en cualquier parte del cuerpo sobre todo en espalda o extremidades superiores; así como el sedentarismo, la fatiga por el uso de la pantalla o situaciones de alta demanda psicológica como el estrés, el mobbing, que inciden en el confort la productividad.(Tarradellas, 2008)

**Riesgos Ergonómicos**; sobre todo cuanto se trabaja en el ordenador, puesto que la movilidad restringida, la mala postura del cuerpo como la cabeza, cuello, la forma de sentarse, la posición de los brazos y las muñecas pueden genera pequeñas contracciones musculares, dolorosas y puede provocar fatiga, tensiones musculares, entre otros. Entre los riesgos están:

- ❖ Repeticiones de movimientos, por ejemplo, cuando se usa el ratón
- ❖ Esfuerzos de carga estática sostenida; cuando se tiene una misma posición por mucho tiempo, cuando no hay movimiento del cuerpo se reduce la circulación y por ende causa la tensión muscular, ejemplo cuando se sienta.
- ❖ Posturas difíciles, cuando se doblan las articulaciones, por ejemplo: escribir con las muñecas dobladas
- ❖ Estrés por contacto mecánico, cuando se trabaja en superficies duras y afiladas ejemplo los bordes afilados de las hojas.
- ❖ La postura de pie por largo espacio de tiempo también provoca molestias en la zona lumbar y en los miembros inferiores.

**Trabajos de Atención al público**; en riesgo en este sentido es el estrés, la fatiga, el cansancio mental, puesto que la realización de esta actividad en cuanto a la atención al público está cargada de exigencias, quejas y reclamaciones, que en muchos casos llega a ser violencia verbal que afecta la psiquis de las secretarias. Entre los principales riesgos están

- ❖ Síndrome de Burnout
- ❖ Riesgo de agresiones físicas o verbales
- ❖ Condiciones de ambientes laborales favorables,
- ❖ Control emocional

- ❖ Desconocimiento de procesos por parte del cliente

## **Conclusiones**

Los factores de riesgos a los que están expuestas las secretarias de las diversas instituciones que atienden en el CAC de Portoviejo se los ha clasificado en tangibles como : la postura y los movimientos adoptados, el confort térmico e intangible los factores psicosociales, así también indican la fatiga visual, el confort acústico, la manipulación manual de cargas, las caídas y golpes contra objetos, la calidad del aire interior entre otros, llevando incluso a presentar problemas de salud, también se conoció que dentro de la institución tiene un plan de contingencia para prevenir y en algunos casos evitar los riesgos como los la formación y capacitación en temas variados como atención al cliente, manejo de instrumentos y objetos, control de emociones, y atención preventiva en temas de salud de quienes laboran ahí, como estrategia para prevenir las ausencias por enfermedad y mejorar la satisfacción de los clientes por las atenciones y soluciones a sus requerimientos.

Es decir la hipótesis es afirmativa puesto las secretarias tienen recursos para poder solventar una mejor atención a los clientes internos y externos con las herramientas que se les brindan para los mismos, sin embargo también es necesario recalcar que en algunos casos la demanda es más grande que la oferta y esto hace que las condiciones laborales estén en riesgo, son situaciones fortuitas que no se pueden controlar, por más formación y capacitación, para ello también se necesita de que las personas pongan de su parte y sepan aprovechar los recursos del medio para garantizar una armonía propia y luego colectiva de su ambiente laboral.

## **Bibliografía**

10 riesgos laborales en oficinas - Prevención de Riesgos Laborales. (2016). Retrieved 9 February 2020, from <https://prevencion-riesgoslaborales.com/10-riesgos-laborales-en-oficina/>

Andrade, G., & Jaramillo, L. (2013). La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado de Otavalo (Licenciada en Secretariado Español). Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

Castro, A., Roble, D., Miraz, C., & Gutiérrez, J. (2008). Factores psicosociales de riesgo en la secretaría médica de un hospital. Retrieved 9 February 2020, from

<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2008/factores-psicosociales-riesgo-en-secretaria-medica-hospital>

Ciudadano, R. (2017). 24 instituciones públicas se agrupan en moderno centro de atención en Portoviejo. Retrieved from <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/3/24-instituciones-publicas-se-agrupan-en-moderno-centro-de-atencion-en-portoviejo>

Confederación Canaria de empresarios. (2018). Informe Anual de la Economía Canaria. Canarias.

Correa, R. (2017). Inauguración del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo. Presentación, Centro de Atención Ciudadana Portoviejo.

Del Río Fernández, Á. (2010). Cómo mejorar la Atención al Ciudadano en una Entidad Pública. Estrategias prácticas para la implantación y mejora de servicios integrales de atención al ciudadano. Lectura, Madrid.

El Diario, G. (2017). 124 ventanillas atienden en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | El Diario Ecuador. Retrieved from <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/427827-124-ventanillas-atienden-en-el-centro-de-atencion-ciudadana-cac/>

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2015). Secretaría – Riesgos Laborales. Retrieved 9 February 2020, from <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-laborales-segun-los-lugares-de-trabajo/secretaria/>

Lloor, M., & Segovia, R. (2019). El servicio de Atención de la secretaria del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo. Eumed.Net. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/servicios-portoviejo.html>  
[//hdl.handle.net/20.500.11763/caribe19022019/02/servicios-portoviejo](https://hdl.handle.net/20.500.11763/caribe19022019/02/servicios-portoviejo)

Medina, K. (2017). Factores de riesgo musculo esquelético y sus manifestaciones clínicas en las Secretarías de la Facultad de Educación e Idiomas, Humanidades y Ciencias Jurídicas e Ingenierías de la UNAN- Managua. Marzo 2016 (Cuarto Nivel: Maestría en Salud Ocupacional). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Centro de Investigaciones y estudios de la Salud Escuela de Salud Pública.

Riesgo Ergonómicos en el puesto de trabajo de secretaria u oficinista. (2020). Retrieved 9 February 2020, from <http://www.webscolar.com>

Rodríguez, E. (2013). Incidencia de los estándares de riesgos ergonómicos en la salud de la persona administrativa que realiza laborales de secretaria en las oficinas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena: Diseño de un Plan de Prevención (Cuarto Nivel:

Maestría en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional.). Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Sangovalin, R., & Toaquiza, C. (2013). La Ergonomía en el trabajo secretaria de la Universidad Técnica ed. Cotopaxi de la Provincia de Eloy Alfaro del cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, año 2011 - 2012 (Tercer nivel: Secretariado Ejecutivo Gerencial). Universidad Técnica ed. Cotopaxi.

Tarradellas, J. (2008). Manual de Prevención de riesgos laborales en las oficinas y despachos de la MUTUA [Ebook] (1st ed., p. -). Madrid: MC MUTUAL, Mutua colaboradora con la Seguridad Social, No. 1.