



## CONDICIONES DE TRABAJO ERGONÓMICAS PARA ASISTENTES ADMINISTRATIVO DE UNO ESCUELA PÚBLICO

### Ergonomic working conditions of the administrative staff of a public school

Eva Bessa Soares  
eva@deenp.ufop.br

Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) – Campus João Monlevade

**Resumen:** el artículo en pregunta direcciones hacia condiciones de trabajar de profesionales desde área administrativo de uno escuela público en Hermoso Horizonte. el era usado el AET (Análisis Ergonomía de Trabajar) qué evidenciado preguntas importante nodo contexto de trabajar de estos profesionales como la falta de inversión en equipos y materiales imprescindibles para ejecución de tareas, constantes reelaboraciones, clientes insatisfecho, frecuente practicas de Acoso moral (por parte de superiores y clientes) entre otros. En la conclusión se señala algunas sugerencias que pueden aliviar los problemas percibidos y mejorar la forma ejecución de tareas propuestas.

**Palabras clave :** Análisis ergonómico, Trabajar de tropas auxiliares administrativo, Ergonomía.

**Abstract:** the article in question deals with the professional working conditions of the administrative area of a public school in Belo Horizonte. The AET (Ergonomic Analysis of Work) was used which highlighted important issues in the employment context of these professionals related to the organization of work and the lack of investment in equipment and materials essential to the execution of tasks, frequent rework, dissatisfied customers, and practices bullying (by superiors and customers) among others. At the conclusion points out some suggestions that may alleviate the perceived problems and improve the way of carrying out the tasks proposed.

**Key-words:** Ergonomic analysis, Administrative assistants work, Ergonomics.

### 1. Introducción

Trabajar en las escuelas tiene características bastante peculiares, pero en términos generales puede ser comparado con el realizado en otras empresas que brindan servicios a la comunidad, entonces él tiene profesionales que llevar a cabo cierto tareas puntería uno resultado deseado para el cliente. A llevar a cabo satisfactoriamente hacia tareas, tú profesionales necesidad que el empresa a ellos poner a disposición materiales, instrumentos, equipo y condiciones de trabajo satisfactorio.

Saber el contexto de eso trabajar, el dejar desde acercarse desde ergonomía desde actividad, permite dilucidar hacia dificultades enfrentado para el referido a población de trabajadores y discutir algunas posibles sugerencias de acciones a tomar para reducir tales dificultades, a también preservar el salud físico y su mental y mejorar el servicio hacia clientes.

El sector administrativo del colegio estudiado es el responsable de brindar apoyo a los docentes y estudiantes haciendo que la escuela funcione apropiadamente. Hay desarrollados tareas básico hacia bien operación desde institución escuela. En vista de el necesidad de buenas condiciones laborales para un buen desempeño, es necesario un estudio para comprender este contexto, que es el objetivo de este artículo: comprender la obra – sus características, dificultades y demás aspectos que allí se presenten influyendo positivamente o negativamente - del tropas auxiliares administrativo de uno escuela público.

Este estudio fue creado en respuesta a una solicitud del director de la institución investigada. EL basado en la observación de numerosas quejas de la comunidad de usuarios sobre la calidad de servicios prestados por el sector en cuestión. Así, el estudio tuvo como objetivo comprender el contexto de trabajar y hacia dificultades enfrentado por profesionales qué ellos trabajan en ello.

## **2. Referencia teorético**

EL Ergonomía y uno disciplina qué el puede ser considerado joven, entonces surgió a nosotros años de 1940y constituye uno acercarse de trabajar humano y su interacciones nodo contexto social y objetivo tecnológico para comprender la complejidad de la situación laboral y la multiplicidadde factores que el componer (Abraham y Pinho, 2002).

EL método desde Ergonomía desde Actividad, el Análisis Ergonomía de Trabajar (AET), consolidado nodo campo de ciencias de trabajar como uno instrumento eficaz a operacionalizar el perspectiva de entender el trabajar a dale la vuelta (Ferreira, 2015).

AET (Análisis Ergonómico del Trabajo) es un instrumento o conjunto de técnicas que nos permite comprender el comportamiento humano situado. También es un método de acción que permite conocer la obra para actuar en la transformación de situaciones donde esta obra es ejecutado (Se eleva, 2011; Simoes et al., 2012).

Cuando se hace referencia a estudios sobre condiciones ergonómicas de trabajo en las escuelas, es común encontrar investigaciones relacionadas con el trabajo de los docentes (Servilha et. al, 2010; Vedovato y Monteiro, 2008; Branco et. Al, 2011; Levy y Nunes, 2009; Motta et. al, 2012 y Almeida et. Alabama, 2013), sin embargo, poco se ha escrito sobre el trabajo de los profesionales responsables de servicios administrativos de estas instituciones. Es en este contexto que este estudio contribuye comprender el contexto laboral de estos profesionales en una escuela pública para discusión de posibles acciones que se pueden implementar para que estos profesionales tengan mejor condiciones para el ejecución de tus tareas.

Al realizar una revisión bibliográfica no se encontraron estudios ergonómicos sobre el trabajar llevado a cabo nodo sector administrativo escuela y todavía, cuando si buscar estudios ergonomía en áreas administrativas de organizaciones públicas, parece que son Se centra en el análisis de los aspectos físicos y tiene como objetivo identificar los factores que pueden causar enfermedades. profesionales físicamente, mencionando los trastornos musculoesqueléticos a los que los trabajadores estudiados están expuestos. Un ejemplo de este enfoque es Araújo et. Alabama (2008) que, a partir de las quejas expresadas en el diagnóstico

organizacional realizado por Comisión de Psicología Organizacional y del Trabajo en el sector administrativo del Consejo Psicología Regional 13ª región, estudió detalladamente los aspectos ergonómicos, higiene y seguridad de trabajar y concluyó que falta estructura físico y equipo adecuado, factores aquellos que influencia negativamente el ambiente de trabajar y el actuación satisfactorio de las tareas.

Otro ejemplo de estudio ergonómico en este sector que se puede citar aquí es el de Melo et. Alabama (2013) quienes estudiaron el sector administrativo del INMETRO (Instituto Nacional de Metrología, Calidad y Tecnología) y detectó que había un alto índice de sintomatología de disturbios musculoesquelético a nosotros último 12 meses, ser que 27,2% expresado en los últimos Siete días y 25% ya tenía lejanía de trabajar.

También cabe destacar el estudio de Nunes y Lins (2009) en un sector público que, si bien no han abordado directamente el análisis ergonómico del trabajo, se interesaron por conocer la aspectos diferentes a los relacionados con el ambiente físico que presentaron otros estudios. Estos autores estaban preocupados por las cuestiones organizativas y sus efectos sobre los sentimientos de placer y sufrimiento de estos empleados cuando trabajan en el servicio público. De entrevistas, Ellos eran manifestado discursos a nosotros cual Ellos eran identificado factores de Sufrimiento: hacia dificultades impuesto para el servicio público, el gestión jerárquico y el racionalización burocrático y como factor de placer, el percepción exitoso cuando alcanzar metas.

## **2. Metodología**

La investigación fue celebrada durante 28 días en el mes Puede 2015 y el modelo teórico- El método utilizado en esta investigación fue el Análisis Ergonómico del Trabajo (AET), que consiste en analizar la obra en el contexto donde ocurre y desarrollar hipótesis después análisis de información recopilada en el campo.

El marco adoptado en esta investigación se basa en el modelo propuesto por Guerin et al. (2001), lo que aboga por la importancia de analizar la actividad en una situación laboral real. este análisis Visa entender tú procedimientos adoptado para el obrero a para lograr hacia objetivos establecido por la empresa. Es importante interactuar con el trabajador sobre lo que como, cuando, como y a OMS él él lo hace, además de considerar el contexto de eso trabajar, hacia características personales, experiencias y formación recibidas por los trabajadores cuyas El trabajo es analizar. Luego de estos análisis, el investigador busca transformar situaciones de trabajar para proporcionar mejoras en la interacción del trabajador con su actividad y también aumentar en productividad a el empresa.

## **3. Resultados**

El contexto de este estudio está relacionado con una institución escolar pública de la ciudad de Belo. Horizonte, Minas Gerais. Está subordinado al Departamento de Educación del Estado. tu pintura El personal está compuesto por un director, un subdirector, un asesor educativo, una secretaria, 18 auxiliares de educación básica, 251 docentes, 10 auxiliares de servicio general y cuatro porteros.

Los auxiliares de educación básica, cuya labor fue estudiada, son 15 mujeres y 3 hombres. masculino, compuesto por el grupo de edad de 28 a 52 años de edad, con tiempo de servicio de 6 a 17 años, con 12 empleados trabajando solo en este rol (en este y también en otros escuelas) y tú demasiado ya actuó en empresas privado, en funciones administrativo. Todos han completado la educación secundaria. Tres cursan estudios superiores (2 pedagogía y uno administración de Empresas).

Trabajan en el sector llamado secretaría. Son responsables de la recepción, manipulación y archivar documentos relacionados con la vida escolar de los estudiantes, emitir expedientes académicos, declaraciones de registro, transferencias a otras escuelas y otros información hacia estudiantes, sus familias y el público en general que frecuentemente buscan información sobre vacantes, procedimientos, periodos a inscribirse nuevo estudiantes.

El horario de atención de esta institución es de 7 am a 10 pm, de lunes a viernes. feria, con 3 turnos de trabajo (correspondientes a los 3 turnos de clase de estudiantes). el viaje La jornada laboral de los asistentes es de 6 horas diarias, y estos profesionales se dividen en: 5 asistentes en el turno de noche, 5 asistentes en el turno de tarde y 8 asistentes en el turno de mañana mañana. Al momento de la investigación, un empleado se encontraba de licencia con diagnóstico de trastornos emocional y no participó en la investigación.

La forma de acceder a este rol es a través de un concurso público, sin embargo, incluso si hay demanda de más profesionales, el gobierno tarda mucho en formalizar convocatorias para tales concursos. Una alternativa para atender temporalmente esta demanda es la admisión de ambos auxiliares administrativos y docentes, mediante contratos de un año. Esta situación genera descontento y dificultades de relación entre los empleados. candidatos contratados y competitivos. Estos últimos suelen adoptar una postura autoritario en relación con los contratistas y los sobrecarga en relación con algunas tareas. no hay capacitación ni prescripción formal de tareas. Tú empleados más antiguo ellos van capacitación recién llegados y no siempre existe una división homogénea de tareas en el grupo. El clima psicológico, normalmente y tenso, hay montón de discusiones en relación el división desigual de tareas, el Tolerancia a los retrasos en el inicio del viaje y otros tratamientos diferenciados por parte del director. en relación hacia empleados registrados.

Hay fuerte presencia del modelo taylorista-fordista de gestión del trabajo en las escuelas estudió. Hay uno agravante: montón de tareas que podría ser computerizado todavía ellos son realizarse manualmente, como la preparación de expedientes escolares. es un Formulario impreso en un gráfico que se rellena con un bolígrafo negro con los datos del alumno. (nombre completo, afiliación, calificaciones obtenidas en todas las series y materias, no puede haber borrados. Esta situación conlleva una sobrecarga física y cognitiva en determinados momentos del día. horas de trabajo, pérdida y desperdicio de formularios para la preparación de registros, errores frecuente, reelaboraciones y lentitud en libertad de estos documentos. Hacia insatisfacciones y quejas del usuarios en relación el eso pregunta ellos son frecuente, tomándolos en alguncircunstancias el ataque verbalmente tú empleados.

### **3.1. Alguno problemas evidenciado**

En el contexto de la escuela pública, como en la mayoría de los contextos organizacionales, existen contradicciones, y pueden, la mayoría de las veces, dificultar la realización de las tareas propuestas por los directivos. A continuación se enumeran algunas de estas situaciones y otras limitaciones que conllevan sobrecargas hacia empleados del sector estudió:

- a) En la sala donde trabajan los asistentes hay ocho ordenadores, sin embargo, la única tarea que era computerizado y la emisión de boletines de los estudiantes que y llevado a cabo en justo uno computadora. El resto está inactivo. Sólo dos empleados escriben estos boletines. y permanecer inactivo durante gran parte del tiempo de trabajar.
- b) La emisión de expedientes académicos, que contengan toda la vida académica de los estudiantes, con calificaciones, Las cargas de trabajo y otros datos muy detallados se crean completando manual (con bolígrafo negro) de un formulario impreso en impresoras. Si hay errores, el formulario debe ser descartado, como el puede ser borraduras en este documento.

c) No existe ningún mostrador que separe la zona de trabajo de estos profesionales de la zona utilizado por el público que busca asistencia en este sector. Este factor favorece una cierta "invasión" de público el área de servicio causando restricciones, pérdida de privacidad y causando errores nodo llenar del formas de histórico, tomando el uno gastado significativo de semejante formas y bien lentitud en realización de esto tarea para el equipo.

d) La jornada laboral es de seis horas. No hay una pausa para refrigerio formalizada. Muchas veces, la mayor parte del equipo se ausenta del departamento para tomar un refrigerio, provocando sobrecarga. hacia empleados que allá permanecer.

e) Existe presencia de moho, mal olor, mala ventilación en algunas habitaciones, principalmente el destinado a archivar documentos de antiguos alumnos. Aunque se llama archivo de archivo, es consultado con frecuencia por el equipo para buscar documentos para emisión de segundo a través de de histórico y diplomas escolares.

f) Aunque no existe una prescripción laboral formal, se espera que cada asistente haga al menos cinco registros durante su jornada laboral diaria. Sin embargo, hay mucha información, demasiado detallado, a ser liberado sin borrados, generando sobrecarga visual y cognitivo, devenir difícil el llenar de uno forma sin errores la primera vez. Normalmente se hacen hasta tres intentos para que un historial esté listo. Cuando se producen errores al cumplimentar se descarta. Pruebe con otra forma hasta que es Completamente lleno sin tachaduras.

g) No hay trabajo en equipo. Aunque estén juntos, realizando la misma tarea, Se nota, por parte de estos profesionales, mucho individualismo en la resolución de problemas. enfrentado. Él tiene preguntas mucho simple eso conducir a tres días a ser resuelto.

h) El director, que desempeña el papel de liderazgo en relación al equipo estudiado, está muy ausente. Enciertos momentos, como aquellos en los que los clientes discuten con los asistentes personal administrativo, da la impresión de que no hay liderazgo, por lo que deben buscar soluciones basadas en sus experiencias y convicciones. Las decisiones que se toman no siempre son las más adecuado. Hay uno secretario que, además de ser responsable para el firma del documentos emitido por el profesionales desde secretario, ella también coordinadas hacia demasiado actividades, como servicio al cliente público.

### 3.2. Verbalizaciones

Durante el estudio se recopiló mucha información rica, desde el punto de vista del análisis de la actividad, sin embargo, No será posible cita todo nodo cuerpo de eso artículo, pero alguno Las verbalizaciones ilustran exquisitamente una sección del contexto estudiado. A continuación, son citado alguno:

"No ni siquiera hay uno tiempo que estoy haciendo aquellos histórico y Ya me he equivocado 4 veces. Eso Aquí ya estaba casi listo. Voy a tener que romperlo y empezar todo de nuevo. Hay ¡paciencia!" (Verbalización de Empleado W. coleccionado durante el observación de trabajar en secretario.)

Se considera que el servicio al cliente está plagado de dificultades: colas desorganizadas, falta de equipos y materiales (computadoras, gabinetes, formularios para realizar las histórico, otros impreso a emisión de declaraciones), además de Clientes agresivos.

"Algunos están dispuestos a maldecimos. Ni siquiera les importan las dificultades. que enfrentamos aquí. Él tiene una semana que la maquina La copia está dañada. Si necesitas una declaración, decimos que no hay manera de hacerlo, piensa la gente. qué y malo deseoso desde gente. A ellos, empleado público ninguno funciona".

(Verbalización desde Empleado D coleccionado durante el observación de trabajar en secretario.)

#### 4. Conclusión

La ergonomía pretende, entre otros objetivos, adaptar los medios de realización de las tareas a las trabajador para que pueda realizar su trabajo en un ambiente cómodo, saludable y entregando de forma segura resultados satisfactorios a la empresa y a sus clientes. De estos Consideraciones y después de haber estudiado el trabajo de las asistentes de secretaría, se puede decir que la situación de trabajar estudió carece de una revisión en organización de trabajar del profesionales en cuestión para que se reduzcan los obstáculos y los resultados deseados ser satisfactorio.

Reconocemos que no todas las empresas públicas brasileñas tienen buenas condiciones de operación trabajo, posiblemente debido a problemas relacionados con la mala gestión de los recursos públicos, tanto financiero, como humanos.

A pesar de estos hechos que no fueron abordados en este artículo, algunos sugerencias para que las dificultades percibidas en el estudio, basadas en la ergonomía de la actividad, poder ser suavizado. Proponemos:

a) El director podría programar reuniones periódicas con este equipo para discutir el principales dificultades enfrentadas y señalando posibles soluciones, pensando siempre en establecer plazos y delegar la tareas de forma homogéneo en equipo.

b) Hay mal uso (o no uso) de las computadoras. Esto puede provocar fallos de funcionamiento. Como ellos ya ellos son disponible, encaja el liderazgo arreglar hacia comportamiento necesario hacia bien usar de estos equipamiento por parte de todo el equipo con el fin de agilizar el servicio al cliente en términos de en relación con la emisión de expedientes académicos y otros documentos. Evaluar con la secretaría de Si la educación pone a disposición esos recursos, será más viable financieramente en relación con formas que en este momento están impresos en gráficos.

c) Colocar un mostrador para separar la zona de servicio del espacio utilizado por los clientes. ocupan al momento del servicio. En el sótano hay un cuarto útil en el que se encuentra un mostrador quepodría ser usado para eso objetivo.

d) Invertir en entrenamientos conductual y motivacional puntería mejorar tú relaciones de equipo.

e) desinfectar el habitación destinado hacia archivo llamado muerto.

f) Colocar horarios a bocadillo de forma el No sobrecarga sin empleados.

EL ausencia de dialogo también y llamativo en esto equipo. EL dejar de momento en qué celebrar reuniones, pueden surgir otras preguntas y sugerencias. es necesario presencia de uno liderazgo que de oportunidad a verbalizaciones en esto equipo y conseguir recolectar hacia información y transformarla en acciones para favorecer el buen desarrollo de las tareas propuestas el referido a equipo.

Como sugerencia para trabajos futuros, se sugiere realizar estudios ergonómicos en otros departamentos de escuelas públicas de la ciudad de Belo Horizonte para conocer el contexto y desarrollar soluciones colectivas con la Secretaría Estatal de Educación del Estado de Minas General.

#### Referencias

ABRAHÃO, J. I. e PINHO, D. L. M. As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia. *Estudos de Psicologia*, 2002, 7 (Número especial) 45-52.

ALMEIDA, M. R. et al. Implicações das políticas educacionais na vivências subjetivas de professores de escolas públicas. *Caderno de Psicologia Social do Trabalho*. Vol 16, n.2. São Paulo. Dez. 2013.

ARAÚJO, A. C. et al. Ergonomia, higiene e segurança do trabalho: um estudo no Conselho Regional de Psicologia – 13ª região. *XXXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Rio de Janeiro, Brasil. 13 a 16 de outubro de 2008.

BRANCO, J. C. et al. Prevalência de sintomas osteomusculares em professores de escolas públicas e privadas do ensino fundamental. *Fisioterapia Mov*. 24 (2): 307-314, abr-jun, 2011.

FERREIRA, M. C. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Rev. Bras. Saúde Ocup.*, São Paulo, 40 (131): 18-29, 2015.

GUÉRIN, F. et al. *Compreender o trabalho para transformá-lo*. A prática da ergonomia - Tradução: Giliane M. J. Ingratta e Marcos Maffei, São Paulo, Edgar Blucher LTDA, 2001.

LEVY, G. C. e NUNES SOBRINHO, F. P. Síndrome de Burnout em professores da rede pública. *Production Journal*. Vol. 19, n.3, p 458-465, 2009.

MELLO, V. E. et al. Incidência de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) em trabalhadores do setor administrativo do Instituto Nacional de metrologia (INMETRO), Rio de Janeiro, Brasil. *Revista de Saúde Física & Mental*. V2, n.1. 2013.

MOTTA, A. C. S. et al. Percepção por professores de aspectos ergonômicos de escolas do município do sul de Minas Gerais, Brasil. *Arquivos Brasileiros de Ciências da Saúde*. V.37, n.1, p.14-18, jan/abr, 2012.

NUNES, A. V. L. e LINS, S. L. B. Servidores públicos federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. *rPOT*, vol.9, n1, jan/jun 2009, p. 51-67.

SERVILHA, E. A. M.; LEAL, R. O. F. e HIDAKA, M. T. U. Riscos ocupacionais na legislação trabalhista brasileira: destaque para aqueles relativos à saúde e à voz do professor. *Revista Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, 2010;15 (4): 505-13.

SIMÕES, R.; DANIELLOU, F.; NASCIMENTO, A. From prescribed to real rotations: A means of collective protection for the health of workers in a soft drink factory. *Work*, 2012, 41 (Suppl. 1), 3136–3142.

SOARES, E. B. *Ergonomia e televidas: uma análise do erro humano*. São Paulo: Blucher Acadêmico, 2011.

VEDOVATO, T. G. e MONTEIRO, M. I. Perfil sociodemográfico e condições de saúde e trabalho dos professores de nove escolas estaduais paulistas. *Revista Escola de Enfermagem da USP*. 2008; 42 (2): 290-7.