

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Evaluación de programas de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa
(Tesis Licenciatura)

María del Carmen García Corado

Guatemala, Septiembre 2016

Evaluación de programas de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa
(Tesis Licenciatura)

María del Carmen García Corado

Ariel De León (**Asesor**)

Flor de María De León (**Revisora**)

Guatemala, Septiembre 2016

Autoridades de Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vicedecano

Licda. Ingrid Sucely de León de Díaz
Coordinador



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.LAE.A01-PS.018.2016.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 14 DE SEPTIEMBRE DE 2016.**

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Ariel De León Maldonado

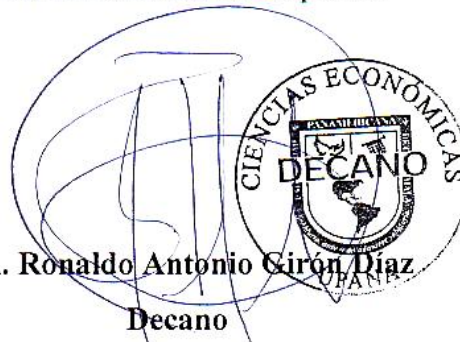
Revisor: Licenciada Flor de María de León Flores

Tesis titulada: "Evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa."

Presentada por: María del Carmen García Corado.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciatura en Administración de Empresas.



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Económicas

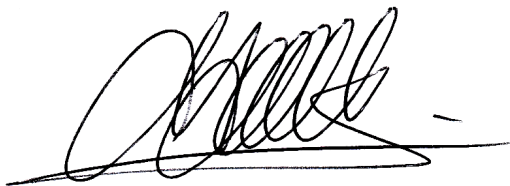
Guatemala, 14 de abril del 2016.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad Guatemala

Luego de tener a la vista el trabajo de tesis, denominado **“Evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa”** presentado por la estudiante María del Carmen García Corado, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, dictamino que cumple con los requisitos técnicos y de contenido requeridos por Universidad Panamericana.

Por lo anterior descrito, extiendo el presente dictamen favorable con una calificación de 90 puntos para que continúe con el proceso correspondiente de egreso.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ariel De León Maldonado', written over a horizontal line.

Lic. Ariel De León Maldonado
Tutor

Guatemala, 30 de abril 2016

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad Guatemala

En relación a la revisión de estilo de la Tesis, con el tema de proyecto denominado **“Evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa”** presentado por la estudiante María del Carmen García Corado Carne 1118792, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, dictamino que cumple con los requisitos de estilo profesional requeridos por Universidad Panamericana.

Por lo anterior descrito, extiendo el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente de egreso.

Atentamente;



Licda. Flor de María De León F.
Colegiado No. 24124
revisor de proyecto

Flor de María De León F.
LICDA. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
COLEGIADO NO. 24124

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1:	
Marco conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Pregunta de investigación	4
1.4 Justificación del problema	4
1.5 Objetivos de investigación	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 Alcances y límites de la investigación	5
Capítulo 2:	
Marco teórico	7
Capítulo 3:	
Marco metodológico	12
3.1 Tipo de investigación	12
3.2 Sujetos de investigación	12
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	12
3.4 Diseño de la investigación (estructura de tesis)	13
Capítulo 4:	
Ejecución y resultados de la investigación	14
4.1 Muestreo	14
4.2 Presentación de resultados	14

Capítulo 5:	
Discusión y análisis de resultados	29
5.1 Discusión de resultados	29
5.2 Conclusiones	30
5.3 Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	34

Lista de ilustraciones

Ilustración No. 1	15
Ilustración No. 2	16
Ilustración No. 3	17
Ilustración No. 4	18
Ilustración No. 5	19
Ilustración No. 6	20
Ilustración No. 7	21
Ilustración No. 8	22
Ilustración No. 9	23
Ilustración No. 10	24
Ilustración No. 11	25
Ilustración No. 12	27

Resumen

El presente estudio consta de cinco capítulos, los cuales tienen como objetivo enseñar y dar a conocer las enfermedades laborales más frecuentes, así como la evaluación de servicios preventivos de salud para el talento humano. El capítulo uno describe los antecedentes y las causas principales de los altos porcentajes de mortalidad por causas de estas enfermedades. El trabajo establece que un entorno laboral con demasiada exigencia, un jefe desagradable o baja seguridad laboral, es un factor de riesgo para enfermedades mentales como la depresión o ansiedad. Por lo general, transcurren de 10 a 40 años tras la primera exposición al asbesto antes de que aparezcan los primeros síntomas de las enfermedades relacionadas con el asbesto. En este capítulo se exponen los síntomas provocados por estas enfermedades y que pueden variar según cada una, los más comunes pueden ser: la fatiga visual, dolor de espalda, estrés, síndrome de fatiga crónica, síndrome de túnel carpiano entre otras.

En el capítulo dos se expone el marco teórico y se explica a detalle cada enfermedad, una enfermedad profesional es aquella que es causada, de manera directa, por el ejercicio del trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

El capítulo tres con el marco metodológico, explica la metodología que permite desarrollar dicho trabajo de investigación, que tipo de investigación es, los sujetos de investigación, los instrumentos y el diseño.

El capítulo número cuatro presenta los resultados obtenidos con los estudios y entrevistas realizadas a los expertos y a los colaboradores de las empresas, realizando una encuesta de 10 interrogantes la cual permitió conocer las condiciones laborales de 5 empresas ubicadas y delimitadas al edificio Géminis de la zona 10, por otro lado se realizaron 5 entrevistas a los gerentes y dueños de dichas empresas, terminando con la entrevista a un especialista en medicina general que explica cuáles son las enfermedades comunes que atiende en su clínica.

En el capítulo cinco se hace formalmente la presentación de los resultados obtenidos, terminando con las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

Introducción

El presente trabajo de investigación está basado en la evaluación de programas de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa el cual explica las causas principales de las enfermedades laborales y los síntomas de cada una de ellas.

Elaborado con el fin de investigar y aprender sobre las enfermedades laborales, especialmente en empleos en donde los trabajadores realizan actividades poniendo en riesgo la salud y la vida.

El objetivo principal es identificar los procesos peligrosos a los que están expuestos los trabajadores de las empresas Guatemaltecas como consecuencia de sus actividades laborales, así como también evaluar los servicios preventivos de salud y hacer conciencia para la implementación de equipos ergonómicos para los mismos.

Una de las principales finalidades de dicho trabajo de tesis es reducir los altos porcentajes de muertes por causas de estas, una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de cualquier trabajador, los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales, contar con servicios preventivos de salud para el talento humano.

La evaluación de la presente tesis es investigar de qué manera laboran los colaboradores de las empresas y al mismo tiempo hacer el estudio con los gerentes y expertos en el tema.

Establecidas las actividades para combatir las enfermedades y dados los factores de riesgo laboral, se debe añadir un método de diagnóstico integral para su detención y registro que pueda ser aplicado por personal de salud especializado.

Capítulo 1

1. Marco Teórico

1.1 Antecedentes

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT-2013), más de dos millones de muertes al año ocurren como consecuencia de enfermedades profesionales, es decir, seis veces más que las causadas por accidentes laborales. Con ocasión del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la OIT publicó un informe titulado “La prevención de las enfermedades profesionales” en el que señaló que 2,34 millones de muertes anuales están relacionadas con el trabajo, de las que 2,02 millones son causados por enfermedades profesionales.

El trabajo asegura que un entorno laboral con demasiada exigencia, un jefe desagradable o baja seguridad laboral, es un factor de riesgo para enfermedades mentales como la depresión o ansiedad. El Programa de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente ha elaborado una lista de algunas de las enfermedades a las que se exponen millones de trabajadores: Asbestosis: Entre las enfermedades relacionadas con el asbesto se incluyen la asbestosis, el cáncer del pulmón y el mesotelioma, un cáncer que aparece en las células que recubren varios órganos.

Por lo general, transcurren de 10 a 40 años tras la primera exposición al asbesto antes de que aparezcan los primeros síntomas de las enfermedades relacionadas con el asbesto.

Trastornos musculoesqueléticos (TME): Los Trastornos musculoesqueléticos TME, incluido el síndrome del túnel carpiano, representaron el 59% de todas las enfermedades profesionales registradas por las Estadísticas Europeas sobre Enfermedades Profesionales.

Tenosinovitis de la estiloides radial debida a movimientos repetitivos, esfuerzos intensos y posturas extremas de la muñeca.

El informe destaca que cada año se registran 160 millones de casos de enfermedades profesionales no mortales, aunque no especifica cuáles son consideradas mortales y cuáles no, y no hace un desglose preciso de las causas de los 2 millones de muertes.

Según Hindle Tim (2012) Los síntomas emocionales de estas enfermedades que son provocadas por el trabajo, incluyen una irritabilidad general, ataques agudos de ansiedad, depresión, libido baja, pérdida del sentido del humor e incapacidad para concentrarse en las tareas más sencillas y

rutinarias. Descubrir las respuestas emocionales no habituales y los cambios de conducta es la clave para reconocerlas. Los indicios más comunes son:

- 1) Volverse innecesariamente emotivo o agresivo en situaciones de tensión.
- 2) Pérdida de interés por el aspecto personal, por los demás, por las actividades sociales en general y en concreto por aquellas de las que antes se disfrutaba, como algún deporte.
- 3) Poca concentración, mala memoria e incapacidad de tomar decisiones.
- 4) Tristeza, culpa, fatiga, apatía y una aguda sensación de impotencia o fracaso.
- 5) Pérdida de confianza en la propia capacidad, que suele estar asociada a una falta de autoestima.

Según Tim Hindle, todos estos síntomas se ven afectados en el trabajo y la vida personal de cada empleado, muchas personas se dedican a comer, beber, fumar o gastar en exceso como un alivio momentáneo.

Según la Organización Mundial de la Salud (2011) una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estas enfermedades laborales. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlar pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Según Barato Triguero Pedro (2009) Nuevo Cuadro de Enfermedades Profesionales: Una enfermedad profesional es cuando el trabajo se adapta por completo a las metas, a las capacidades y a las limitaciones de una persona, ejerce efectos beneficiosos en su salud, tanto físicos como psíquicos. Si el equilibrio trabajo-salud se quiebra, aparecen las enfermedades del trabajo.

El objetivo principal es identificar los procesos peligrosos a los que están expuestos los trabajadores de las empresas Guatemaltecas como consecuencia de sus actividades laborales, así como también implementar más servicios preventivos de salud para el talento humano y la implementación de equipos ergonómicos para los mismos.

Se pretende también explicar el término de enfermedades profesionales, las características que presentan las enfermedades y los factores que determinan esta clase. Además, se darán a conocer las causas. Proponer las posibles medidas a tomar para proteger la integridad del trabajador en lo que se refiere a enfermedades profesionales.

Se le denominan enfermedades profesionales a una enfermedad producida a consecuencia de las condiciones del trabajo, por ejemplo: neumoconiosis, alveolitis alérgica, lumbago, síndrome del túnel carpiano, exposición profesional a gérmenes patógenos, diversos tipos de cáncer, etc.

Es difícil determinar la causa de las enfermedades relacionadas con el trabajo, entre otros motivos por el período de latencia, es decir, el hecho de que pueden pasar años antes de que la enfermedad produzca un efecto patente en la salud del trabajador. Cuando se detecta una de estas enfermedades puede ser ya demasiado tarde para poder tratarla o determinar a qué riesgos estuvo expuesto el colaborador en otro tiempo, como por ejemplo el cambio de trabajo, o el comportamiento del personal ya sea estrés o problemas en general, fumar o ingerir bebidas alcohólicas etc. Por lo tanto este estudio concluye que son importantes los servicios preventivos de salud para proporcionar y mantener la buena condición laboral.

1.2 Planteamiento del problema

Las enfermedades laborales y la falta de evaluación de programas de servicios preventivos de salud para el talento humano es un tema importante porque afecta a toda la población trabajadora, siendo esta una investigación sumamente importante ya que los índices de mortalidad de personas cada año es algo sumamente alto y preocupante cada vez más a causa del trabajo y las enfermedades laborales. La administración de servicios preventivos de salud para el talento humano es algo trascendental ya que ayudará al empleado a tener mejor rendimiento, siendo productivo y a la vez ayudando a la empresa.

Los síntomas provocados por estas enfermedades pueden variar según cada una. Los más comunes pueden ser: fatiga visual, dolor de espalda, estrés, síndrome de fatiga crónica, síndrome del túnel Carpio, entre otras.

Cada vez más empresas en su intento de introducir mejoras, han hecho un examen minucioso de su funcionamiento: cómo funciona la producción, por ejemplo y cómo controlar las existencias. Muchas empresas han hecho experimentos de reestructuración que suponen un compromiso de

los empleados respecto del control de calidad y a una mejora constante de los productos, afectando así la salud de los colaboradores.

Las enfermedades laborales son contraídas como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio laboral en el que el recurso humano trabaja.

Con esa investigación se pretende ayudar a los empleados que sin darse cuenta ya están afectados por algunas enfermedades laborales, y también ayudar a los que aún pueden prevenir dichas enfermedades, contando que será interesante dicho estudio para la administración de servicios de salud para el talento humano, esperando tener resultados a mediano plazo para dichos colaboradores.

El problema radica en las consecuencias graves para los que desconocen que les afecta y cómo prevenir ser víctimas de lo anterior expuesto, ellos aun no saben y no cuentan con las herramientas necesarias para poder evitarlo. En consecuencia a lo anterior se plantea la siguiente interrogante:

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las ventajas de contar con un programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa?

1.4 Justificación del problema:

Las enfermedades laborales del talento humano son preocupantes ya que afecta la salud de la persona así como también la productividad en la empresa, es necesario tener clara la importancia que tiene la evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano para así prevenir a tiempo y evitar problemas serios de salud en las personas. Por otro lado es relevante crear conciencia en las empresas para que puedan introducir esta administración de servicios preventivos en las compañías.

Partiendo que uno de los activos más importantes de una organización es su capital humano, se hace necesario, tomar medidas que velen por el bienestar de los empleados, a fin de resguardar no sólo la integridad física y psicológica de éstos, sino también la rentabilidad de la empresa.

1.5 Objetivos de investigación:

1.5.1 Objetivos generales:

Determinar las ventajas de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de las empresas, y poder obtener los mejores beneficios para los colaboradores, tales como: buena salud, actitud positiva, mejor rendimiento entre otros.

1.5.2 Objetivos específicos:

1. Conocer las principales características de las enfermedades profesionales que pueden dañar la salud de los trabajadores.
2. Explicar los efectos negativos a la salud ante los climas laborales que nos son adecuados, mencionar los contaminantes más comunes que ocasionan los daños.
3. Concientizar a los empleados de la importancia que tiene el saber llevar una vida saludable tanto en la vida profesional como personal.
4. Llevar acabo planes para poder implementar e introducir dichos servicios preventivos de salud en las empresas.
5. crear y organizar las actividades que los colaboradores podrán realizar dentro de sus horas de trabajo.
6. Conocer formas de comunicación específicas en relación al tema de la prevención y la seguridad laboral.

1.6 Alcances y límites de la investigación:

Alcances

El alcance de la investigación está enfocado a todo tipo de organización que tenga más de 2 empleados, donde se evaluarán las condiciones laborales, ambientes etc. Se les evaluará a los empleados su situación física y mental para poder saber cómo se encuentran en relación al tema. También se realizarán los respectivos estudios para evaluar las posibles actividades conforme a empresas y cantidad de empleados que se manejan en cada una de ellas.

Se espera alcanzar la estimulación de la mejora progresiva en la calidad y eficiencia de los sistemas de prevención, se resaltaré la importancia de las actividades físicas para salir del estrés,

consolidar una cultura de prevención en el empleado, se perfeccionará los sistemas de información e investigación en materia de seguridad y accidentes laborales, mejorará las administraciones en políticas de prevención de riesgos.

Límites

Los límites de este estudio están basados en cuanto a tiempo y presupuestos los cuales pueden ser: que el estudio sea reducido en ciertas enfermedades profesionales, la veracidad de los datos respecto a la cantidad de empleados que son afectados, los servicios acorde a cada capacidad de los empresarios en cuanto a presupuesto, la información a cierto número de empleados y empresas que estén dispuestas a abrir sus espacios entre las labores para dichas actividades.

Capítulo 2

2. Marco teórico

Es la etapa en que se reúne información documental para confeccionar el diseño metodológico de la investigación, es el momento en que se establece cómo y qué información recoger y de qué manera se analiza.

En las enfermedades laborales y evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano, el marco teórico ayudará a conocer los conceptos y definiciones que respecta a cada una.

Enfermedad laboral o profesional

Según (Jesús R., 2007, p.97) una enfermedad profesional es aquella que es causada, de manera directa, por el ejercicio del trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte. Para ser considerada como enfermedad profesional, debe existir una relación entre el quehacer laboral y la patología que provoca la invalidez o la muerte.

Por lo tanto es importante la aplicación de los equipos ergonómicos en las empresas.

La Ergonomía

Según (Antonio Bustamante, 2009, p.6) la Ergonomía ha nacido como respuesta a los problemas que presenta la relación hombre-máquina, en el campo laboral, es evidente que cada vez más se entiende por Ergonomía al corpus multidisciplinar que integra a todos los conocimientos necesarios para optimizar la relación del hombre con el medio artificial que él mismo ha creado.

La ergonomía es vital aplicarla a las empresas, ya que sin ella dañaríamos nuestra salud en muchos aspectos, Según (Agustín González, 2007, p.107) la ergonomía es Etimológicamente, el término que proviene de las palabras griegas “nomos” y que significa principios, normas, y “ergo” que significa trabajo, actividad.

Por lo tanto, analiza la interacción entre el ser humano y otros elementos de un sistema con el objetivo de promover el bienestar humano y el rendimiento del sistema.

La ergonomía se propone que las personas y la tecnología funcionen en armonía. Para esto se dedica al diseño de puestos de trabajo, herramientas y utensilios que, gracias a sus características,

logren satisfacer las necesidades humanas y suplir sus limitaciones. Esta disciplina, por lo tanto, permite evitar o reducir las lesiones y enfermedades laborales vinculadas al uso de la tecnología y de entornos artificiales.

Entonces podemos decir que la ergonomía es el estudio del trabajo, encargándose de elaborar las normas por las que debe regirse éste, para la buena salud de un empleado.

La salud

Según (Francisco Ruiz, 2010, p.11) El fenómeno salud debe entenderse como el proceso continuo de variaciones ininterrumpidas, que acompañan al fenómeno vital del hombre, las cuales son producidas o influidas por factores hereditarios, de comportamiento y ambientales, así como por factores o acciones provenientes de los servicios de salud. Dichas variaciones se presentan cada vez en la forma de curva normal de distribución. Los efectos que tales variaciones producen en el fenómeno vital se reflejan en el grado de éxito que este fenómeno tiene en el cumplimiento de su fin.

El trabajo, se ha dicho, constituye un factor de liberación para el género humano, pero, también aunque no se propague tanto, puede adquirir un carácter opresivo y violento, hasta el punto de ser capaz de aniquilar a los individuos.

La enfermedad laboral es de carácter transitorio o permanente que se da como consecuencia directa con la clase de labores que se desempeña el trabajador; por ejemplo el medio en que tiene que desempeñarse. Las enfermedades laborales más comunes son:

Túnel del Carpio, Teno sinovitis de Quervain, Epicondilitis medial, Lumbago, Colitis, Gastritis, Obesidad y problemas metabólicos.

Túnel de Carpio

Las manos son una parte importante del cuerpo, y cuando duelen, duele todo el cuerpo. Nadie desea tener unas manos dolorosas. No obstante, miles de personas que trabajan o que tienen una afición que exige movimientos repetitivos de las muñecas se encuentran con que experimentan desagradables sensaciones de hormigueo, o incluso dolores sordos en la muñeca, el pulgar y el dedo medio. Cuando esto ocurre, es señal de que la circulación se está haciendo más lenta en el

diminuto túnel que hay dentro de la muñeca. Si no se cuida esto, pronto pueden aparecer otros síntomas como dolores punzantes y entumecimiento. Tanto si las molestias son debidas al síndrome de túnel carpiano, como a la artritis o simplemente a un exceso de esfuerzo impuesto a las articulaciones. Según (Mildred Carter, 2009, p.195)

Teno sinovitis de quervain (Tendinitis extensor del pulgar)

Según (Steven D. Waldman, 2008, p.122) La Tenosinovitis de Quervain es una tendinitis que afecta a los tendones que ocupan el primer compartimiento extensor de la mano, abductor largo y extensor corto del pulgar, produciendo dolor con los movimientos del pulgar.

Epicondilitis medial (codo de tenista / codo de golfista)

Según (Eugene Sherry, 2008, p.270) Se trata de una inflamación del origen tendinoso flexor del epicóndilo medial, cuyo origen es una actividad repetitiva de flexión y pronación activa de la muñeca.

Lumbago

Este dolor es el más frecuente. Prácticamente todo el mundo lo ha padecido o lo padecerá un mal día en la zona lumbar. Existen varios tipos de lumbalgias: algunas son sordas, poco doloras, de instalación progresiva y duran mucho tiempo. Otras, al contrario, son fuertes, doblando literalmente al paciente en dos, pero generalmente duran poco. Es la diferencia ya reseñada entre lumbalgia crónica y lumbago agudo, esto según (Dr. Philippe Maslo, 2010, p.44)

Colitis

Según (Dr. Abel Cruz, 2008, p.29 y 30) También conocido como Síndrome de Intestino Irritable, es uno de los problemas más comunes, ocasionado en buena medida por el creciente estrés, presiones y mala alimentación. Se caracteriza por la inflamación del colón acompañado de dolor intenso.

Gastritis

Según (Dr. Abel Cruz, 2008, p.30) Al igual que la colitis, la gastritis es uno de los padecimientos más frecuentes en la población laboral, ocasionada por la inflamación de mucosa estomacal debido a malos hábitos al alimentarse como puede ser dejar largos periodos sin probar bocado, consumir alimentos muy condimentados y grasos. Así como las presiones y en algunos casos, la bacteria *Helicobacter pylori*.

Obesidad y problemas metabólicos

Como resultado de pasar largas horas sentado detrás de un escritorio y tener horarios reducidos de comida, es común que las personas sean propensas a padecer sobrepeso, ocasionado por la poca actividad física, las comidas rápidas, así como las colaciones poco saludables como las frituras, galletas y pastelitos. Según (Guillermo Meléndez, 2008, p.50)

Velar por el bienestar del capital humano ayudará a resguardar no sólo la integridad física y psicológica de éstos, sino también la rentabilidad de la empresa. Los accidentes y enfermedades laborales son una de las mayores causas de ausentismo entre los profesionales. El estrés, la fatiga crónica, el colon irritable o las dolencias musculares, provocan que día a día, muchos empleados deban faltar al trabajo o vean afectado su rendimiento laboral.

Invertir en la recuperación de un trabajador es menos rentable para una empresa, que gestionar un plan de protección y prevención de riesgos. El problema es que no muchas compañías están dispuestas a destinar dinero para que esto ocurra.

Considerando que uno de los activos más importantes de una organización es su capital humano, se hace necesario, entonces, tomar medidas que velen por el bienestar de los empleados, a fin de resguardar no sólo la integridad física y psicológica de éstos, sino también la rentabilidad de la empresa.

Cuando la empresa se preocupa por sus empleados, está claramente pensando en su supervivencia. Esto no es beneficencia, ya que sin empleados sanos la empresa no podría sobrevivir, dice Mauricio Greenwald, experto de la Sociedad de Psicólogos Industriales de Estados Unidos.

Al invertir en salud ocupacional, precisa el especialista, los costos de capacitación bajan, hay menos cambios de personal y menos desgaste en los empleados a nivel emocional y psicológico, desaparece la deserción laboral y se establece un vínculo con los empleados. Promover un buen ambiente de trabajo, también será fundamental para la calidad y productividad empresarial. El clima laboral de una organización está intrínsecamente relacionado con el bienestar del trabajador y por lo tanto, invertir en salud es invertir en el bienestar. No se debe tratar como un gasto, debe tratarse como una inversión.

La salud laboral es un elemento diferenciador, distintas alternativas pueden ayudar a prevenir o resguardar la salud de los empleados. Contratar planes de salud colectivos, implementar planes de seguridad dependiendo de la cantidad de trabajadores, crear un departamento de prevención de riesgos, pueden convertirse en medidas claves para este propósito. Invirtiendo en la salud de su capital humano las organizaciones tendrán más beneficios sobre ellas.

Estrés

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

Capítulo 3

3. Marco Metodológico

En este capítulo se presenta la metodología que permite desarrollar el presente trabajo de investigación de evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano, se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo dicha investigación.

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo mixta, ya que es cuantitativa porque genera datos y también información numérica en cifras de enfermedades más comunes que se pueden presentar en el ámbito laboral, y es cualitativa ya que genera numeración en cifras de personas afectadas por dichas enfermedades.

3.2 Sujetos de Investigación

En este caso los sujetos de investigación serán delimitados para aquellos colaboradores y gerentes en empresas ubicadas en el edificio Géminis 10 de la zona 10, nivel 13, que trabajan bajo metas, bajo reglamentos y también para empleados que trabajan con mayor esfuerzo manejando maquinarias, etc. Al mismo tiempo los jefes, encargados de áreas, gerentes o empleadores, se hará el estudio con 5 oficinas de dicho lugar y nivel, entrevistando a 5 gerentes.

3.3 Instrumentos de Recopilación de Datos

El instrumento para la recopilación de datos es una entrevista para los gerentes y un cuestionario que se pasará a todos los colaboradores que trabajan en oficinas administrativas como para personal que labora manejando maquinaria de otro tipo, ya que es preciso saber en qué condiciones laboran, para poder determinar las mayores causas de las enfermedades laborales, que tipo de maquinarias manejan y si cuentan con un equipo ergonómico o bien si ya tienen un plan de alguna administración para servicios preventivos de la salud.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es de tipo exploratoria ya que es necesaria la visión general, para conocer la realidad de dichas situaciones presentadas en las empresas con los empleados, esto ayudará a conocer más sobre las enfermedades laborales que se presentan con cifras cada vez más grandes y los empleadores aun no son conscientes de los daños causados y no hacen nada para evitar estas cifras de empleados cada vez más enfermos por estas situaciones.

Capítulo 4

4. Ejecución y Resultados de la Investigación

Todas las etapas del desarrollo de una investigación son importantes, pero a la etapa de la ejecución le corresponde el papel de llevar a vías de hecho lo que se proyectó en el diseño de la investigación.

4.1 Muestreo

Para el estudio de la presente tesis se realizó un censo poblacional el cual se limitó a un grupo de oficinas ubicadas en el edificio Géminis 10, zona 10 de esta Ciudad. Tomando como muestra el nivel 13, el mismo cuenta con 5 oficinas en ese nivel. Se realizaron 50 encuestas a los colaboradores y se entrevistó a 5 gerentes, se realizó también una entrevista a un experto del tema, en este caso un especialista en medicina general, el cual ayudo y contribuyó al presente estudio.

A continuación se presenta el estudio detallado por cada una de las encuestas y preguntas realizadas.

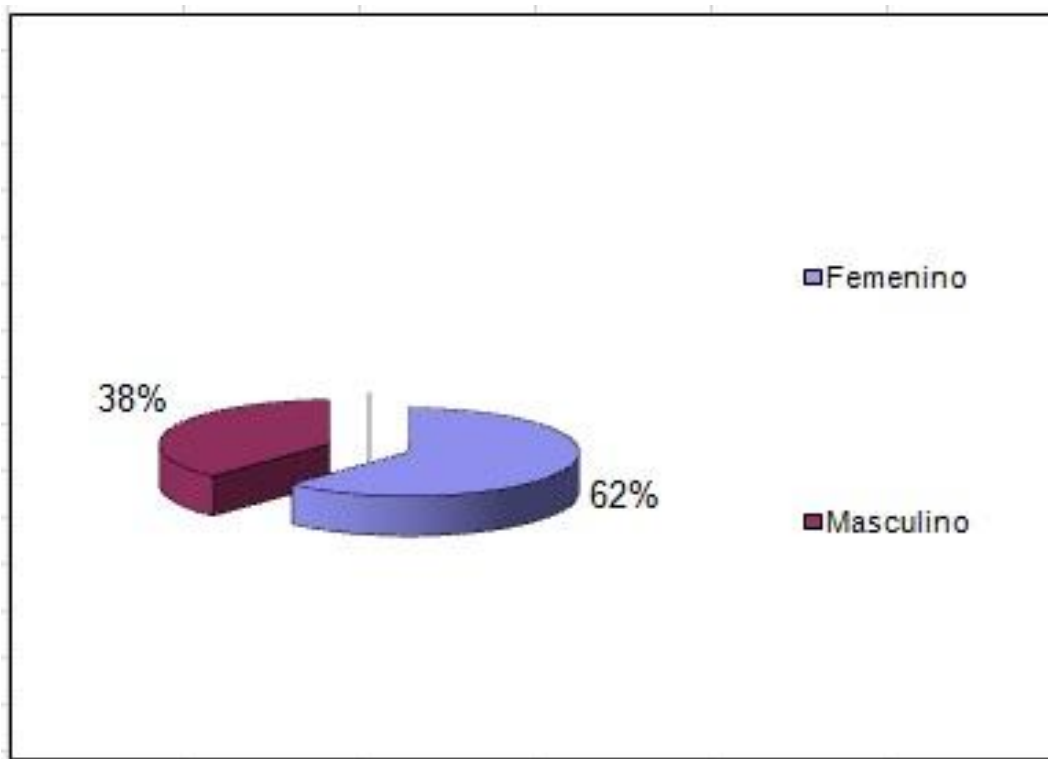
4.2 Presentación de Resultados

Se presenta el resultado detallado por cada una de las preguntas realizadas a los 50 empleados tanto trabajadores administrativos como operativos, se detalla también las cinco entrevistas realizadas a los diferentes gerentes y propietarios, así como la entrevista realizada al especialista en medicina general y experto en el tema.

Se presenta entonces los resultados por cada una de las interrogantes y se detalla también la matriz de sentido para gerentes y para el experto.

Ilustración No. 1

Gráfica 1: Género.

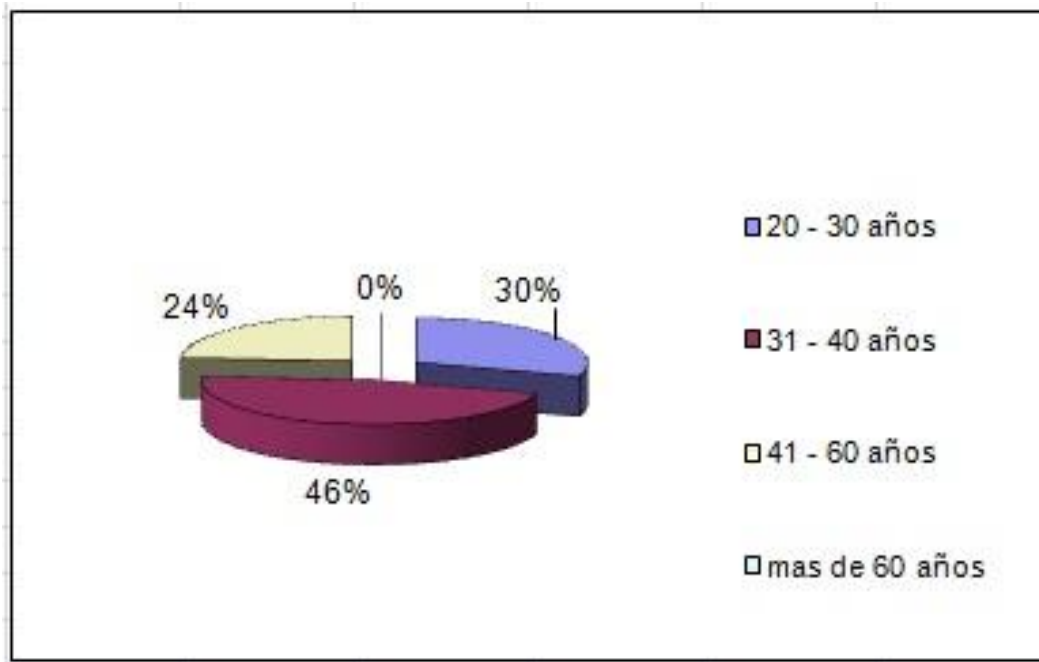


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

En la primera gráfica se muestra que el género de la población laboral del nivel 13 del edificio Géminis son mujeres con un 62% contestaron la encuesta, y el 38% de hombres, esto se debe que por ser oficinas donde hay más secretarias, recepcionistas y asistentes, por lo tanto se obtiene un incremento con el género femenino.

Ilustración No. 2

Gráfica 2: Rango de edad.

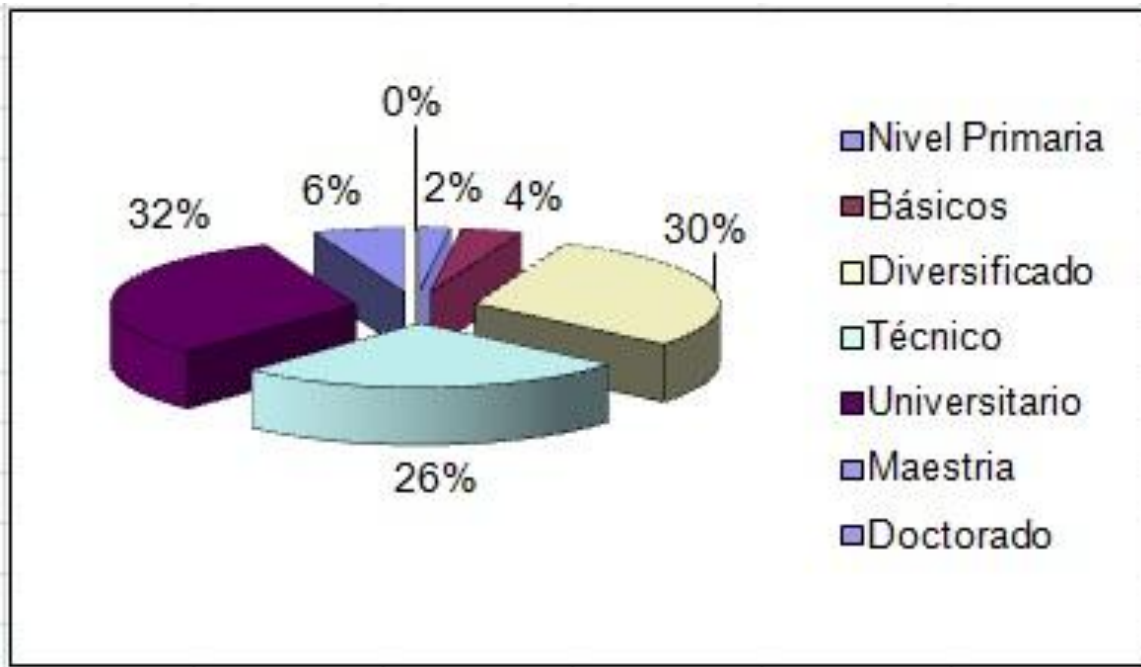


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

En la gráfica no. 2, se muestra que el 30% de los empleados encuestados tienen un rango de edad de 20 a 30 años, mientras que un 46% tiene un rango de 31 a 40 años y por último el 24% tienen entre 41 a 60 años. Ocupando un mayor porcentaje empleados entre 31 y 40 años ya que en estas oficinas la mayor parte de profesionales son arquitectos e ingenieros, en segundo lugar el rango de 20-30 años de edad puesto que los asistentes, secretarías y contadores son jóvenes en su mayoría universitarios.

Ilustración No. 3

Gráfica 3: Nivel académico.

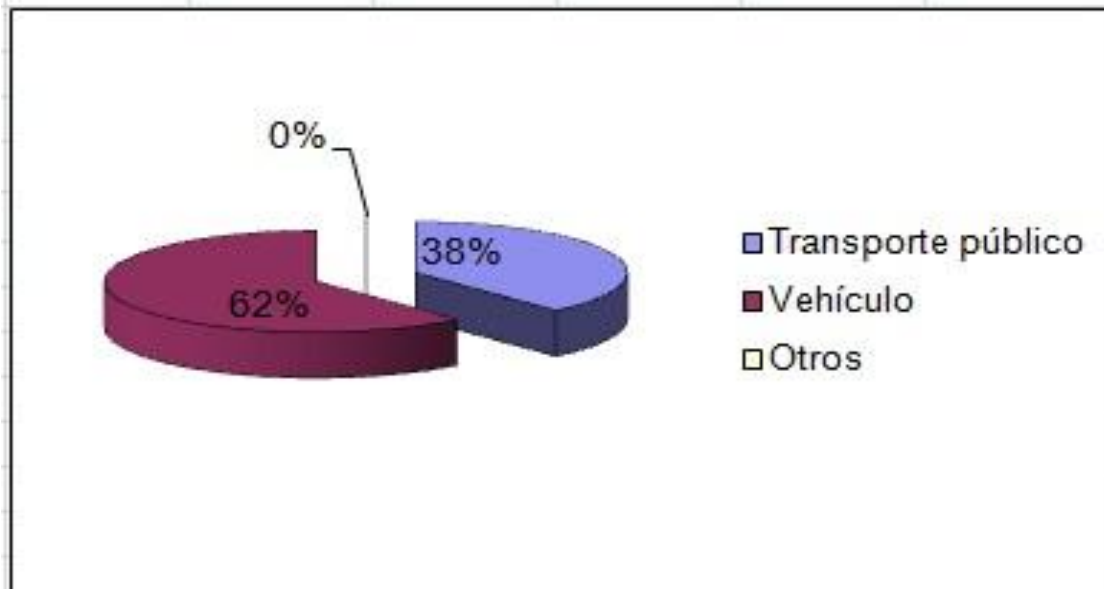


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

En la pregunta No. 3 se muestra el nivel académico de las personas encuestadas tenemos que la mayoría con el 32% cuentan con un grado académico universitario, el que le sigue es un 30% siendo su nivel académico diversificado. Ya que la mayor parte en estas oficinas son constructoras por lo tanto tienen un nivel académico universitario y las asistentes y secretarías con diversificado.

Ilustración No. 4

Gráfica 4: Medio que utiliza para transportarse a su lugar de trabajo.

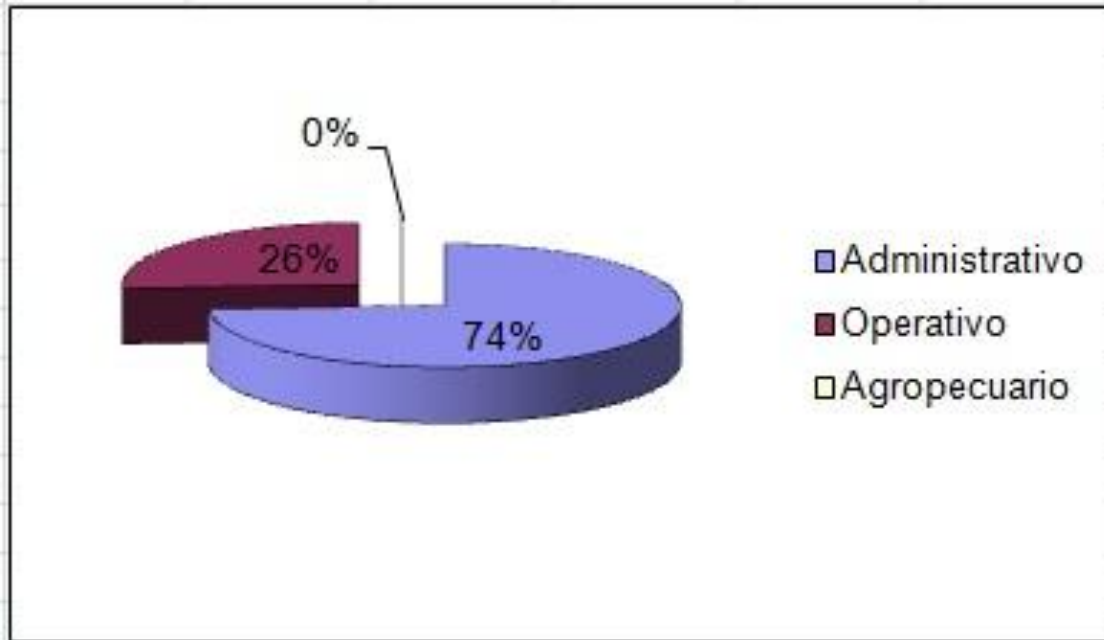


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

Para los trabajadores que se transportan en vehículo fue un 62% siendo la mayoría puesto que tienen que movilizarse a supervisión de campo y otros, para un 38% las personas que utilizan el transporte público para llegar a sus lugares de trabajo, ya que en dicho edificio los empleados no cuentan con derecho o beneficio de parqueo y el costo es elevado.

Ilustración No. 5

Gráfica 5: Tipo de trabajo.

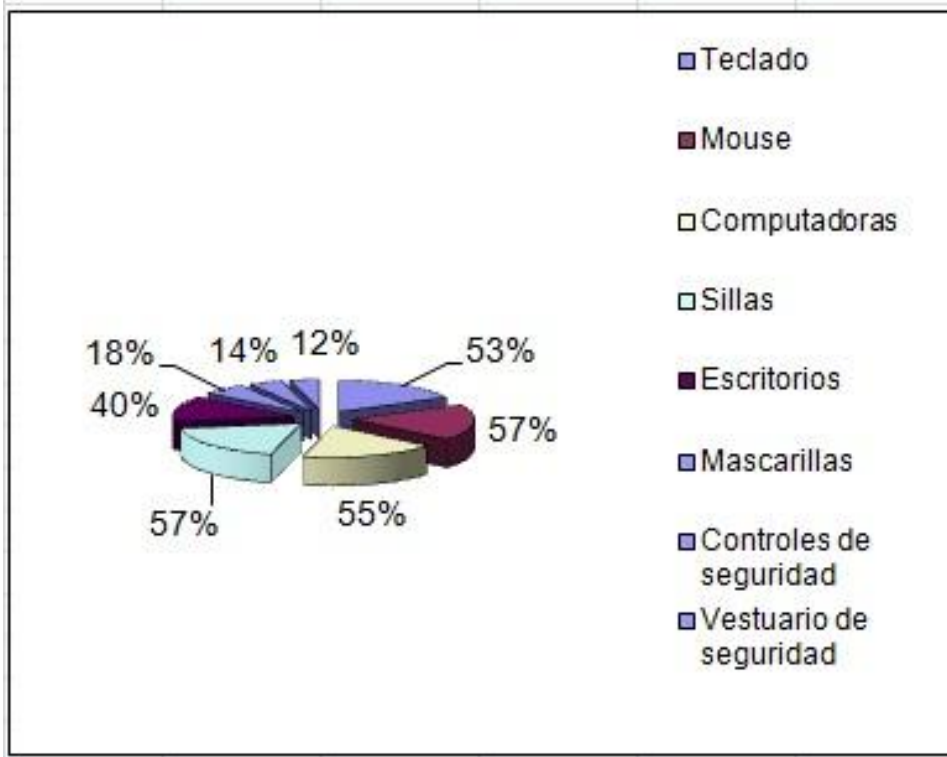


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

La gráfica describe que el 74% de encuestados son trabajadores administrativos y 26% trabajadores operativos, esto quiere decir que la mayor parte de empleados se mantienen más tiempo sentados y encerrados en sus respectivas oficinas realizando trabajos administrativos.

Ilustración No. 6

Gráfica 6: Equipo ergonómico con el que cuentan en la empresa.

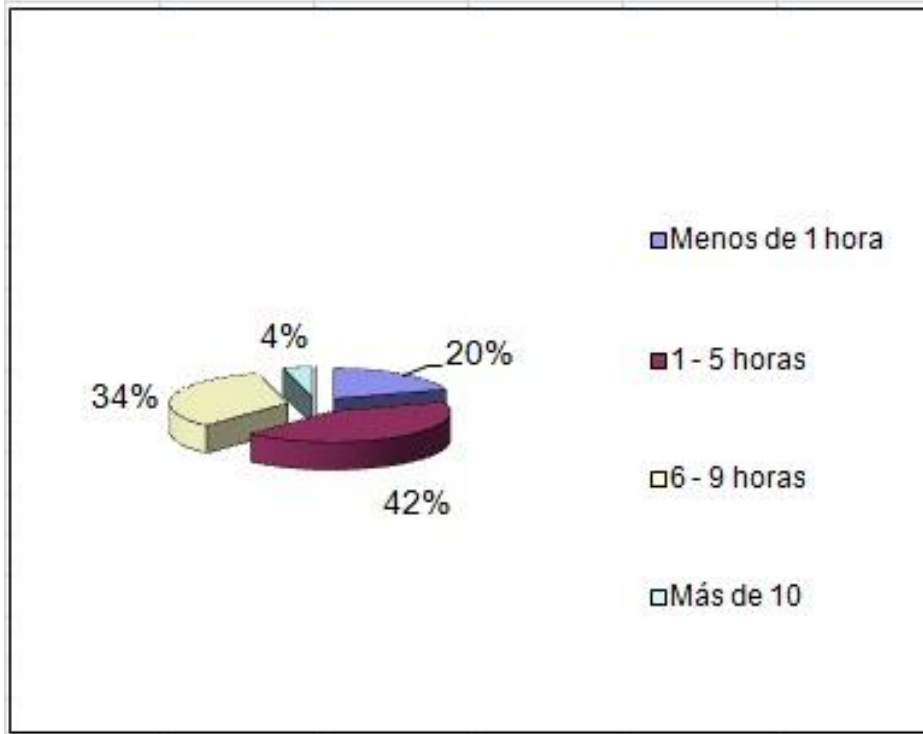


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

La gráfica No. 6 muestra que la mayor parte de oficinas y empleados cuentan con mouse y sillas ergonómicas con el 57% ambos, luego los accesorios como los teclados y las computadoras son los equipos ergonómicos más utilizados en las oficinas, lo que el estudio nos indicó es que menos empleados que trabajan con maquinarias tienen menos protección ya que las mascarillas tienen un 18%, los controles un 14% y por último el vestuario con un 12%.

Ilustración No. 7

Gráfica 7: Las horas que permanece sentado en su lugar.

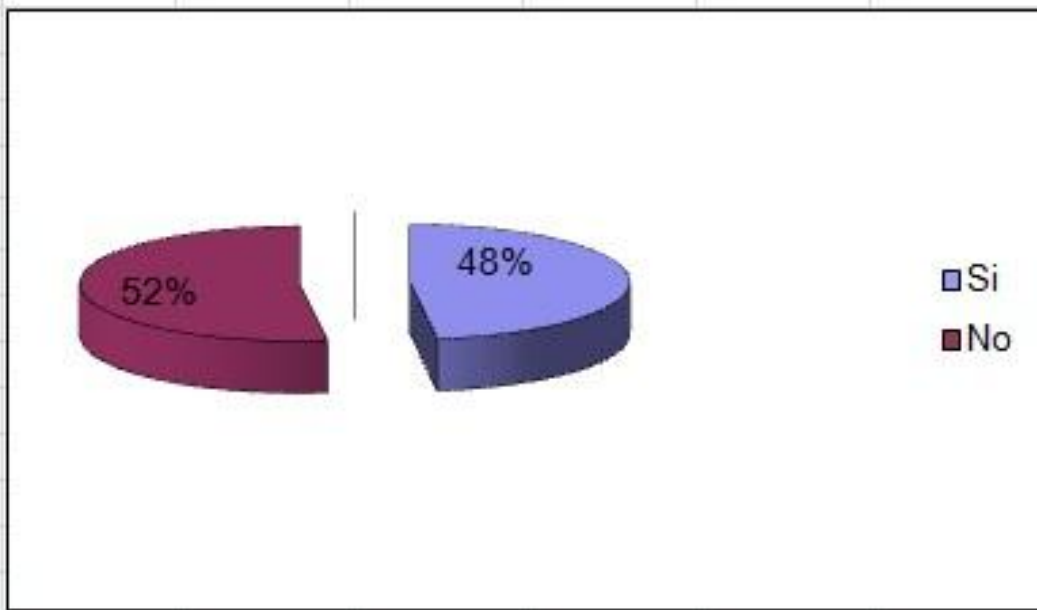


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

La gráfica No. 7 muestra que el 42% de empleados permanece sentado de 1 a 5 horas ya que su trabajo pertenece la mitad del tiempo en oficina y otra en supervisión de campo, un 34% permanece de 6 a 9 horas debido a que su horario de trabajo es de 8 am a 5 pm aproximadamente y 20% menos de una hora con los colaboradores que tienen el trabajo operativo y 4% más de 10 horas.

Ilustración No. 8

Gráfica 8: Las empresas que cuentan con actividades deportivas para los empleados.

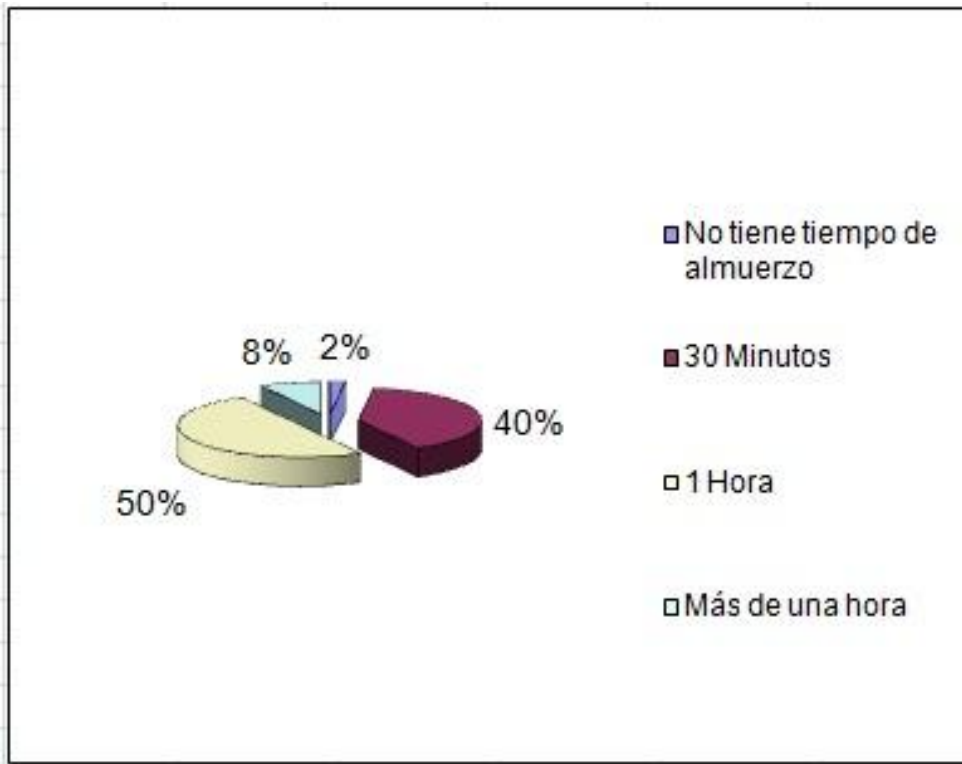


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

En la gráfica No. 8 donde los empleados responden si cuentan con un tipo de programas de deportes para el personal se observa que el 52% no tiene un plan deportivo para los colaboradores y con un 48% si cuenta con el programa de deportes siendo estos programas de nutrición, rutinas de ejercicios, gimnasia laboral de 20 minutos cada miércoles y campeonatos de bici tours.

Ilustración No. 9

Gráfica 9: El horario con el que cuentan para su tiempo de almuerzo.

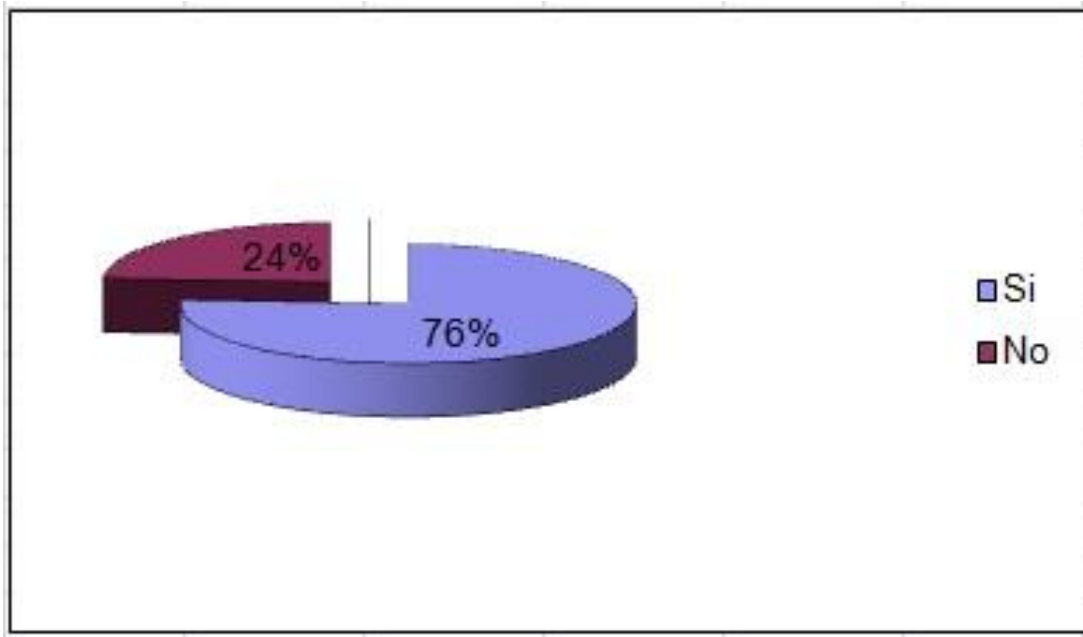


Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

En esta gráfica se observa que el 50% del personal cuenta con una hora de almuerzo teniendo en cuenta que es lo “normal” en las oficinas y el 40% cuenta con media y 8% tienen más de una hora.

Ilustración No. 10

Gráfica 10: Las empresas que pagan IGSS o cuentan con un seguro médico.



Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

Con esta última gráfica se observa que la mayor parte de las personas encuestadas siendo un 76% si cuentan con seguro y/o pagan IGSS, se puede decir que cuentan con sus prestaciones laborales de ley, y un 24% no cuentan con dicho seguro.

Matriz de sentido:

Se realizó una matriz de sentido para la entrevista realizada a los gerentes y administradores de las empresas así como para un especialista en el tema, Médico en medicina general, la cual se detalla a continuación ambas entrevistas.

Ilustración No. 11

Pregunta:	Gerente 1	Gerente 2	Gerente 3	Gerente 4	Gerente 5	Comentario:
¿Cargo que ocupa en la empresa?	Administrador	Gerente General	Administrador	Administrador	Administrador	La mayor parte de los entrevistados, son propietarios o administradores de las empresas a la cual se visitó para entrevistar.
Cantidad de personas que tiene a su cargo:	5	10	17	9	3	La mayoría de gerentes y administradores no tienen más de 20 personas a su cargo, la pauta que esto da, es que se tiene mayor control y atención.
¿Con qué tipo de actividades cuenta su empresa para la salud de los colaboradores a su cargo?	Programa de nutrición para los empleados	Rutinas de ejercicios básicos dentro, en horarios laborales con días específicos.	No tienen	No tienen	Paseos en bicicleta Y gimnasia laboral.	La empresa que cuenta con más empleados, no tienen un plan de ejercicios básicos para ellos.

¿Cuánto tiempo (horas) mensual comparte con sus colaboradores?	1 regularmente los lunes se hacen reuniones para calificar las metas	No tiene	No tienen	No tienen	1 reunión por mes	La mayor parte de gerentes no cuentan con el tiempo para reunirse con ellos, los gerentes que cuentan con rutinas de ejercicios toman ese tiempo como parte de “compartir con ellos”.
¿Los colaboradores de su área a cargo cuentan con equipo ergonómico?	Si	Si	No	No	Si	Las personas que respondieron que no, indican que para ellos tener un equipo ergonómico es más que una silla o un escritorio.
¿En el área que administra, cada cuanto tiempo cambian el equipo ergonómico para sus empleados?	1 vez cada 3 o 4 meses	cuando se deteriora	No	No	1 vez al año o cuando es necesario	Con estas respuestas se observa que todos los gerentes no le dan la importancia que esto conlleva el tener el equipo en buenas condiciones.
¿Cuál cree usted que es el impacto económico de una enfermedad de un trabajador?	Mucha, con la pérdida de tiempo que le da a la empresa.	Pagan IGSS	Es mucha con todos los permisos que solicitan	Es demasiado el tiempo y pérdida de dinero para la empresa	Contamos con IGSS esto nos ayuda un poco	Se dan cuenta de la pérdida que genera a la empresa pero sin embargo no le dan mayor importancia.

Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

Ilustración No. 12

Matriz de sentido Médico especialista.

Pregunta:	Respuestas:	Comentario:
¿Cuál es su especialidad?	Medicina General	El Médico Tiene mucha experiencia con la medicina en general casi más de 30 años.
¿Cuántos años tiene de ejercer como Medico?	31 años	Se ha dedicado mucho tiempo a la medicina general, las cirugías y los pulmones.
¿En dónde está ubicada su clínica?	En zona 3	La ubicación para atender a clientes con mayor frecuencia es mucha.
¿Cada cuánto recibe pacientes con síntomas o enfermedades laborales?	Aproximadamente 4 o 5 veces al mes	Se observa que la frecuencia es mucha, ya que estos pacientes deberían tener una visita al médico cada vez al mes, por chequeo general.
¿Cuáles son las enfermedades laborales más comunes que recibe usted en su clínica?	Presión alta, estrés, cirugías del túnel carpiano, problemas de obesidad, grandes dolores de cabeza que están asociados con la vista, gastritis, colitis, entre otros.	Las enfermedades más comunes son el estrés al mismo tiempo él comparte que por ser médico cirujano recibe muchos pacientes en su mayoría mujeres por el síndrome del túnel carpiano.

<p>¿Cree usted que el trabajo es el culpable o el equipo ergonómico que usan en la oficina?</p>	<p>En muchas ocasiones como el síndrome de Carpio es por el equipo ergonómico que usan o dejan de usar en las empresas, el estrés y demás síntomas son por la carga laboral o situaciones bajo las que laboran.</p>	<p>Todo factor afecta a un empleado, en estos casos pueden ser cualquier situaciones laborales o por el equipo.</p>
---	---	---

Fuente: Elaboración propia, abril 2016.

Capítulo 5

5.1 Discusión de Resultados

En el presente capítulo se hace el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas y en las entrevistas realizadas a gerentes y a un experto en el tema, en este caso el Médico especialista en medicina general.

En las entrevistas se tiene un resultado preocupante para los empleados ya que cada vez menos de los empleadores se preocupan por la calidad laboral, en otros casos hay algunos gerentes que están tomando conciencia del tema tan importante que está afectando a los trabajadores, no solo afecta en la atención del colaborador sino que también el beneficio, la economía y tiempo de la empresa.

Algunos de los gerentes entrevistados indican que si cuentan con los servicios preventivos de salud para el talento humano y también con los equipos ergonómicos para los empleados, estos datos si fueron corroborados con las encuestas realizadas por los colaboradores, por otro lado el resto de los gerentes y administradores indicaron que no cuentan con dichos servicios y no se han preocupado por los equipos ergonómicos para las oficinas.

Se entrevisto al especialista, indicando que él recibe varios pacientes con problemas de dichas enfermedades laborales, lo cual es más preocupante, porque en la entrevista a los gerentes varios no mostraron ningún interés ni preocupación por el tema, el especialista también afirmo que la mayor parte de cirugías que realiza es por el síndrome de túnel carpiano y que la mayor parte de sus pacientes con problemas de enfermedades laborales en su mayoría son mujeres, se analizó que se debe a que en las encuestas realizadas, en la pregunta de género, se obtuvo el mayor porcentaje con mujeres, esto debiéndose a que la mayor parte de mujeres son las secretarias, asistentes, etc.

Es de mucho beneficio conocer las mayores causas que generan estas afecciones con los colaboradores en alto riesgo de padecerlas, ya que en muchos casos esto puede ser mortal si no se conoce la manera de prevenirlas.

5.2 Conclusiones

Luego del estudio realizado es preocupante que el tema es algo que no tiene mayor importancia para los empleadores y que muchos empleados no conocen dichas enfermedades, se concluye con lo siguiente:

- Las ventajas de contar con un programa de servicios preventivos de salud para el talento humano son las siguientes:
 - a) Calidad laboral para los empleados.
 - b) Menos enfermedades que afectan la atención de los empleados.
 - c) Mayor productividad para la empresa.
 - d) Disminución en pérdida para la empresa en tiempo y dinero.
- Los servicios preventivos de salud no es algo que actualmente preocupe o sea prioridad para los gerentes de las empresas, así como el empleo de los instrumentos ergonómicos para los trabajadores.
- Se encontraron varios problemas con respecto a los equipos ergonómicos que manejan en las oficinas, las empresas que había implementado estos equipos no los mantienen en buen estado ni los cambian constantemente.
- Los encargados o gerentes no comparten con los empleados el tiempo necesario, no se preocupan por la salud física y mental de sus colaboradores, este es un tema que se ha quedado muy en el olvido.
- Hay un alto porcentaje aún de empresas que no pagan IGSS ni algún tipo de seguro médico para los colaboradores, las personas que trabajan en una oficina, es necesario que cuenten con dichos seguros para prevenir estas enfermedades que en ocasiones pueden ser hasta mortales.
- Las enfermedades laborales y los riesgos provocados por el trabajo diario de cualquier ocupación, con efectos perjudiciales para la salud del colaborador, en la actualidad no existe una norma que dé a conocer la existencia de las enfermedades laborales o profesionales dejando en la ignorancia dichos temas.

5.3 Recomendaciones

Con la presente tesis se espera que haya una mejora continua en la salud de los empleados en cada empresa en lo que respecta a la evaluación de servicios preventivos de salud para el talento humano, las recomendaciones para lograrlo son las siguientes:

- Es necesario que todos los gerentes y administradores reciban la información necesaria de lo que son las enfermedades laborales, y los beneficios que los equipos ergonómicos tienen y ayudan a prevenirlos.
- Revisar los equipos ergonómicos de las empresas al menos una vez cada mes, Es necesario introducir un servicio preventivo de salud para los empleados que se aplique para mejorar la salud de los colaboradores.
- Tener reuniones con los empleados para motivarlos, poner metas hacer un ambiente de trabajo agradable es necesario para mantener una productividad efectiva.
- Pagar IGSS o algún tipo de seguro es recomendable al igual que hacer diagnósticos de salud cada cierto tiempo, pagando dichos seguros se obtendrán menos pérdidas en la empresa con respecto a tiempo y dinero.
- Para prevenir estas enfermedades es necesario que se estudie y se investigue sobre el tema para conocer sus síntomas y que las produce.

Referencias

Con un autor:

Bustamante, Antonio (2009) *Diseño Ergonómico en la prevención de la enfermedad laboral*, Primera Edición.

Cruz, Abel (2008), *Gastritis y Colitis un tratamiento naturista*, Primera edición.

Maslo, Philippe (2010), *Las dolencias de la espalda*, Tercera edición.

Meléndez, Guillermo (2008), *Factores asociados con sobrepeso y obesidad*, Primera Edición.

Con dos autores:

Sherry Eugene, Wilson, Stephen F. (2008), *Manual Oxford de medicina deportiva*, Primera Edición.

Steven D. Waldman, MD, JD, (2008), *Atlas de síndromes dolorosos frecuentes*, Quinta Edición.

Tammy Weber, Mildred Carter, (2009), *Reflexología de la mano clave para una salud perfecta*, Primera Edición.

Con tres autores o más:

Floría, Pedro Mateo, González Ruiz, Agustín, González Maestre, Diego, (2007) *Técnico en Prevención de Riesgos Laborales*, Quinta Edición.

Mondelo, Pedro R., Gregori, Enrique, Barrau, Pedro, (2010), *Ergonomía 1 Fundamentos*, Primera Edición.

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández collado, Pilar Baptista Lucio, (2010) *Metodología de la investigación*, Quinta Edición

Ruiz, Carlos, García, Ana M., Delclós, Jordi, Benavides, Fernando G. (2007) *Salud Laboral*, Tercera Edición.

Universidad Panamericana, *Manual de estilo de trabajos académicos*. (2008) Guatemala.

Universidad Panamericana, *Directiva para normar procesos de egreso II Y III Guatemala*, (2015), Facultad de Ciencias Económicas.

Anexos



Anexo 1 (trabajadores)

Evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa

Le agradeceré conteste la presente encuesta con el objetivo de poder ayudarnos a resolver los problemas que se presentan con las enfermedades laborales y al mismo tiempo conocer qué tipo de equipo ergonómico manejan en su empresa. A continuación se le presentan una serie de preguntas las cuales se solicita marque con una X la indicada en su caso:

1. Género:

- a) Femenino b) Masculino

2. Edad:

- a) 20 – 30 b) 31 – 40 c) 41 – 60

3. Nivel académico:

- a) Nivel Primario b) Básicos c) Diversificado d) Técnico
e) Universitario f) Maestría g) Doctorado
h) Otro especifique: _____

4. Medio que utiliza para transportarse a su lugar de trabajo:

- a) Transporte público b) Vehículo c) Otro
especifique: _____

5. Tipo de trabajo:

- a) Administrativo b) Operativo c) Agropecuario

6. ¿Con qué equipo ergonómico cuentan en su empresa? marque las opciones con las que cuentan en su organización:

- a) Teclado b) Mouse c) Computadoras (accesorios)

- d) Sillas e) Mesas f) Mascarillas g) Controles
h) Vestuario

7. ¿Cuántas horas permanece sentado en su lugar de trabajo?

- a) menos de 1 b) 1-5 c) 6-9 d) más de 10

8. ¿En su empresa cuentan con actividades deportivas para los empleados?

- a) Si b) No

Si su respuesta fue “Si”, especifique: _____

9. ¿Con cuánto tiempo dispone en su tiempo de almuerzo?

- a) no tiene tiempo de almuerzo b) 30 minutos c) 1 hora
d) más de una hora

10. ¿En su empresa, pagan IGSS y/o cuentan con algún tipo de seguro médico?

- a) Si b) no



Anexo 2 (empleadores / Gerentes)

Evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa

Le agradeceré conteste la presente encuesta con el objetivo de poder ayudarnos a resolver los problemas que se presentan con las enfermedades laborales y al mismo tiempo conocer qué tipo de equipo ergonómico manejan en su empresa. A continuación se le presentan una serie de preguntas las cuales se solicita conteste en las líneas indicadas:

1. ¿Cargo que ocupa en la empresa?

2. Cantidad de personas que tiene a su cargo:

3. ¿Con qué tipo de actividades cuenta su empresa para la salud de los colaboradores a su cargo?

4. ¿Cuánto tiempo (horas) mensual comparte con sus colaboradores?

5. ¿Los colaboradores de su área a cargo cuentan con equipo ergonómico?

6. ¿En el área que administra, cada cuanto tiempo cambian el equipo ergonómico para sus empleados?

7. ¿Cuál cree usted que es el impacto económico de una enfermedad de un trabajador?



Anexo 3 (Médico especialista)

Evaluación de programa de servicios preventivos de salud para el talento humano de una empresa

Le agradeceré conteste la presente encuesta con el objetivo de poder ayudarnos a resolver los problemas que se presentan con las enfermedades laborales y al mismo tiempo que enfermedades son más frecuentadas en su clínica conocida como enfermedades laborales. A continuación se le presentan una serie de preguntas las cuales se solicita conteste en la línea indicada.

1. ¿Cuál es su especialidad?

2. ¿Cuántos años tiene de ejercer como Medico?

3. ¿En dónde está ubicada su clínica?

4. ¿Cada cuanto recibe pacientes con síntomas o enfermedades laborales?

5. ¿Cuáles son las más comunes que recibe en su clínica?

6. ¿Cree usted que el trabajo es el culpable o el equipo ergonómico que usan en las oficinas?
