



**CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS-
PERSONAL**

**Elaboración de una guía de pausas activas para los colaboradores de la
empresa INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES” para
prevenir enfermedades ocupacionales D.M.Q. 2017-2018.**

**Trabajo de Titulación previó la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Recursos Humanos –Personal**

AUTORA: SOLORZANO AGILA LORENA ELIZABETH

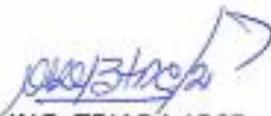
DIRECTOR: Ing. Tejada Polanco José Giovanni

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo de 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) SOLORZANO AGILA LORENA ELIZABETH de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: ELABORACION DE UNA GUIA DE PAUSAS ACTIVAS PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INNOVACION CENTER S.A PARA PREVENIR ENFERMEDADES OCUPACIONALES D.M.Q 2017-2018 una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



ING. TEJADA JOSE
Tutor del Proyecto



ING. DIAZ GELKALY
Lector del Proyecto



ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GIOVANNI URBINA
Coordinador de la Unidad de Titulación

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269900
E-mail: Instituto@cordillera.edu.ec
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163
y Yacuambi (esq.)
Telf.: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBI

Yacuambi
Oe2-36 y
Bracamoros.
Telf: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que la investigación es original, autentica y personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Lorena Elizabeth Solórzano Agila

CC 171825354-3

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Lorena Elizabeth Solórzano Agila** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1718253543** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a

instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita,

intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado

ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE PAUSAS ACTIVAS PARA LOS

COLABORADORES DE LA EMPRESA INNOVACION

“SOLUCIONES EMPRESARIALES” PARA PREVENIR

ENFERMEDADES OCUPACIONALES D.M.Q. 2017-2018 con fines

académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Lorena Elizabeth Solórzano Agila

CC 1718253543

Quito, 14/05/2018

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios por haberme dado la paciencia, fuerza y el valor que necesito para poder culminar este proyecto.

Quiero agradecer a mi familia, por el infinito apoyo que me han brindado durante el tiempo de mis estudios y por el aliento brindado.

Agradezco a nuestros docentes quienes con su valiosa enseñanza han guiado para realizar el presente proyecto y su aporte en mi formación profesional.

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a mi familia, porque junto con ellos empezó este gran sueño de superación. A mi hermana Camila Sofía y a mi sobrino Carlos Andrés por ser el motor e inspiración de culminar mi carrera, para que vean en mí un ejemplo a seguir y superar.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Declaración de Autoría.....	i
Licencia de uso no Comercial	ii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Índice de Contenido.....	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xi
Índice de Anexos	xii
Resumen Ejecutivo	xiii
Abstract.....	xiv
Capítulo I.....	1
1. Antecedentes.....	1
1.01. Contexto	1
1.01.01 Macro.....	1
1.01.02 Meso	2
1.01.03 Micro	2
1.2 Justificación.....	3
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	5
1.03.01 Análisis de la Matriz T.....	6
Capítulo II.....	8
2. Análisis de Involucrados	8
2.01. Mapeo de Involucrados	8
2.02 Análisis del mapeo de involucrados	9
2.03.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Involucrados	11
Capítulo III	12

3. Árbol de Problemas y Objetivos.....	12
3.01 Árbol de Problemas	12
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas	13
3.02 Árbol de Objetivos	14
3.02.01 Análisis del árbol de objetivos	15
Capítulo IV	16
4. Análisis de alternativas.....	16
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas	16
4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas	17
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	18
4.02.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	19
4.03 Diagrama de Estrategias	20
4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias.....	21
4.04 Matriz del Marco Lógico.....	22
4.04.01 Análisis de la Matriz de Marco Lógico	24
Capítulo V	26
5. Propuesta	26
5.01 Antecedentes.....	26
5.02 Justificación de la propuesta.....	27
5.03 Objetivo General.....	27
5.03.01 Objetivos Específicos	27
5.04 INNOVACION “Soluciones Empresariales”	27
5.04.01 Misión.....	28
5.04.02 Visión	28
5.04.03 Objetivos.....	28
5.04.4 Valores.....	28

5.04.5 Organigrama	29
5.05 Orientación para el estudio	29
5.05.01 Definición de guía de pausas activas	29
5.05.02 Importancia de la guía de pausas activas	30
5.05.03 Ventaja de la guía de pausas activas	30
5.05.04 Características de la guía de pausas activas	31
5.05.05 Tipos de guías	31
5.05.06 Pausa Activa para ambientes laborales.....	32
5.06 Descripción de la herramienta que se propone como solución	33
5.06.01 Enfoque de la Investigación	33
5.06.02 Metodología.....	33
5.06.03 Método deductivo	33
5.06.04 Método inductivo.....	34
5.06.05 Método holístico	34
5.06.06 Población y muestra.....	34
5.06.07 Encuesta.....	34
5.06.08 Formato de Encuesta	34
5.02.12 Tabulaciones de las encuestas antes de elaborar la guía de pausas activas.....	37
1.- OBJETIVO GENERAL	51
2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS	51
3.- MISIÓN.....	51
4.- VISIÓN	51
5.- VALORES EN BASE A LA GUIA DE PAUSAS ACTIVAS.....	51
6.- Pausas activas.....	52
7- Introducción.-	54
8.- Justificación.....	55
9.- Conceptos para tener en cuenta:	55

9.1 Factores de Riesgo Ocupacional.....	55
9.1.1 Factor De Riesgo	55
9.2. Factores De Riesgo Psicosocial.....	56
9.3. Factores De Riesgo Locativo.....	56
9.4. Enfermedad profesional.....	56
9.5 Accidente de trabajo	57
9.6 Diseño ideal del puesto de trabajo:.....	57
9.6.1 Mala postura:	58
9.6.2. Buena Postura.....	59
9.6.3 Zonas de trabajo.....	59
9.6.4 Posición de los Componentes del Computador	59
9.6.5. Posición de la Silla	60
9.6.6. Uso correcto del Teclado y Ratón	61
9. 6.7. Ratón.....	62
10. Para controlar los síntomas del Síndrome de Túnel del Carpo.-	63
11. Para la relajación de los músculos de la zona cervical.-	64
12.- Este ejercicio funciona para los músculos de la zona cervical y túnel del Carpo.-. 66	
13.- Para los músculos del cuello.-	66
14. Recuerde realizar un calentamiento previo al comienzo de cada labor.....	67
Capítulo VI.....	71
6. Aspectos Administrativos.....	71
6.01 Recursos Humanos	71
6.02 Recurso tecnológico	71
6.03 Infraestructura.....	71
6.04 Presupuesto del proyecto	72
6.05 Cronograma	73
Capítulo VII.....	74
7. Conclusiones y recomendaciones	74
7.01 Conclusiones.....	74
Bibliografía.....	76
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición del problema central Matriz T	5
Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados	10
Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas	16
Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de objetivos	18
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico	22
Tabla 6 Pregunta 1	37
Tabla 7 Pregunta 2	38
Tabla 8 Pregunta 3	39
Tabla 9 Pregunta 4	40
Tabla 10 Pregunta 5	41
Tabla 11 Pregunta 6	42
Tabla 12 Pregunta 7	43
Tabla 13 Pregunta 8	44
Tabla 14 Pregunta 9	45
Tabla 15 Pregunta 10	46
Tabla 16 Presupuesto del proyecto	72
Tabla 17 Cronograma	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N. 1 Mapeo de involucrados	8
Figura N. 2 Árbol de problemas	12
Figura N. 3 Árbol de objetivos	14
Figura N. 4 Diagrama de estrategias	20
Figura N. 5 Organigrama de la empresa.....	29
Figura N. 6 Pregunta 1.....	37
Figura N. 7 Pregunta 2.....	38
Figura N. 8 Pregunta 3.....	39
Figura N. 9 Pregunta 4.....	40
Figura N. 10 Pregunta 5.....	41
Figura N. 11 Pregunta 6.....	42
Figura N. 12 Pregunta 7.....	43
Figura N. 13 Pregunta 8.....	44
Figura N. 14 Pregunta 9.....	45
Figura N. 15 Pregunta 10.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N. 1 Encuesta	78
---------------------------	----

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de Investigación, se desarrolla en la INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES”, ubicada en el Norte del Distrito Metropolitano de Quito, la misma que fue creada en el año 2014 creado para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes públicos y privadas.

El principal problema de la empresa es la falta de una guía de pausas activas para prevenir las enfermedades ocupacionales, y que puede ayudar a mejorar las actividades de sus colaboradores, las relaciones personales con todos, así como el conocimiento de diversos temas para todo el personal. La falta de este guía puede generar que en la empresa exista personal con enfermedades ocupacionales.

La solución a la problemática mencionada radica en el diseño de la guía de Pausas activas para el mejor desempeño de todo el personal, puesto que el mismo servirá como herramienta para mejorar y optimizar los procesos y las actividades, así como también prevenir las enfermedades ocupacionales, generando así un excelente desempeño, buenas relaciones entre compañeros y buena atención al cliente.

ABSTRACT

This research project is developed in the "SOLUCIONES EMPRESARIALES" INNOVATION, located in the North of the Metropolitan District of Quito, the same that was created in 2014 created to satisfy the needs and requirements of its public and private clients.

The main problem of the company is the lack of a guide to active breaks to prevent occupational diseases, and that can help improve the activities of its employees, personal relationships with everyone, as well as knowledge of various topics for all staff . The lack of this guide can generate that in the company there are personnel with occupational diseases.

The solution to the aforementioned problems lies in the design of the Active Pauses guide for the best performance of all personnel, since it will serve as a tool to improve and optimize processes and activities, as well as prevent occupational diseases, thus generating excellent performance, good relations between colleagues and good customer.

Capítulo I

1. Antecedentes

1.01. Contexto

1.01.01 Macro

La Organización Mundial de la Salud –OMS– argumenta que la inactividad física es todo lo contrario a realizar “cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos, con el consiguiente consumo de energía. Ello incluye las actividades realizadas al trabajar, jugar y viajar, las tareas domésticas y las actividades recreativas”.

De tal manera, esta incrementa significativamente las causas de sufrir enfermedades no transmisibles, e indica que una de las razones que la genera es el sedentarismo laboral, comprendido como la inactividad o falta de actividad física regular ocasionada por el desempeño de tareas relativas al trabajo.

Algunos riesgos ocupacionales tales como traumatismos, ruidos, agentes carcinogénicos, partículas transportadas por el aire y riesgos ergonómicos representan una parte considerable de la carga de morbilidad derivada de enfermedades crónicas: 37% de todos los casos de dorsalgia; 16% de pérdida de audición; 13% de enfermedad pulmonar obstructiva crónica; 11% de asma; 8% de traumatismos; 9% de cáncer de pulmón; 2% de leucemia; y 8% de depresión. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

Desde 1950, el ámbito laboral ha sido reconocido como un espacio adecuado para la promoción de la salud y luego, en 1995 esto fue ratificado por la Organización Mundial de la Salud, OMS y la Organización Internacional del Trabajo OIT

1.01.02 Meso

Por el año 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon orientó su investigación hacia la naturaleza adaptativa de estrés para resolver amenazas y desafíos, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, investigación que contribuyó de gran manera a lo que hoy conocemos como concepto de estrés. Lo que nosotros conocemos como estrés, es decir el concepto actual, nació en la década de 1930 tiene su antecedente en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien se le llegó a considerar como el “padre del concepto estrés”, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

“En América Latina, los porcentajes de estrés laboral crecen año a año, fluctuando entre 14.5 y 65% siendo Argentina uno de los países más afectados, de los cuales el 19,4% se lo relacionan con niveles altos de estrés” (O.M.S, 2006).

El 10% de los ecuatorianos sufre de estrés y el 14% tiene el colesterol alto. Así lo determina un estudio realizado por la empresa GFK, cuya encuesta fue aplicada en Quito y Guayaquil a 1.006 personas. En el Puerto Principal hubo 514 encuestados y en la capital 492.

1.01.03 Micro

Las pausas activas sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, y además previenen enfermedades ocupacionales y accidentes laborales. Son las pausas activas que consisten en ejercicios que se realizan después de iniciada las actividades laborales, o a la mitad de ella en el mismo lugar de trabajo (IESS, 2016).

La Pausa Activa Laboral es el método más eficaz para prevenir enfermedades laborales o derivadas del trabajo. Por el año de 1925 ya se desarrollaba esta actividad con el nombre de Gimnasia Laboral. Destinada a operarios de fábricas, contribuyendo a la mejora de los mismos por medio de una distracción y a la vez como alternativa de salud ocupacional.

Bajo estas condiciones el Ministerio del Deporte, instituyó hace dos años la denominada “Pausa Activa Laboral”. Los ejercicios que se realizan en este tiempo son de estiramiento, compensación y fortalecimiento del cuerpo, la intención es realizarlo diariamente por un periodo de 10 minutos, tomando una pausa en la jornada laboral. En Pichincha se inició la Pausa Activa como proyecto piloto en 10 Ministerios, al momento se ha capacitado a un total 20 instituciones públicas. El Ministerio del Deporte, a través de la Dirección de Capacitación, brinda este servicio a todas las entidades interesadas, tanto públicas como privadas, solo deben presentar una solicitud para coordinar esta activación física (Ministerio del Deporte, 2016).

La empresa INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES”, es una compañía dedicada a soluciones empresariales la ubicada en la ciudad de Quito, sector Ñaquito en las calles Atahualpa y Juan Sáenz, con personal idóneo.

El estrés del personal de Call Center se manifiesta en las actividades monótonas que realizan durante la contractibilidad telefónica continua, en la repetitividad de sus movimientos pudiendo provocar lesiones musculares. Los síntomas que se pueden presentar en los colaboradores estresados son: sueño, cansancio mental y físico, preocupación, ansiedad, depresión, enfermedades musculares entre otros.

1.2 Justificación

Mediante la elaboración de una guía de pausas activas para la empresa Innovacion “Soluciones Empresariales”, se pretende prevenir las enfermedades ocupacionales, dichas guías son parte fundamental en la disminución de estos riesgos, realizar ejercicios antes y en medio de la actividad laboral llevará a disminuir notablemente la sensación de agotamiento físico y mental, por ende las enfermedades ocupacionales

Este proyecto va enmarcado dentro del Objetivo N. 9 del Plan Nacional del Buen Vivir, que establece y garantiza a los trabajadores la estabilidad laboral basándose en un trabajo digno, oportunidades de empleabilidad, remuneraciones justas y condiciones saludables de trabajo. En el transcurso de estos últimos 8 años en el Ecuador se ha vivido diversos cambios en el ámbito laboral y uno de ellos es el bienestar y buenas

condiciones laborales que deben tener los colaboradores de las empresas tanto públicas como privadas.

Se debe dar la debida importancia al colaborador para prevenir enfermedades ocupacionales y como empresa estar al día en la Seguridad y salud ocupacional ya que depende mucho de ello para que el personal se sienta a gusto en su lugar de trabajo y por ende exista mayor productividad.

Es importante analizar este problema ya que la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores dentro de la organización puede influir en el crecimiento, proyección y expansión de una empresa tomando en cuenta que la salud, seguridad y satisfacción laboral de los colaboradores es un factor fundamental para poder llegar a los objetivos planteados.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

Tabla 1 Definición del problema central Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Pérdida en la productividad del personal y presencia de enfermedades ocupacionales	Trabajos repetitivos y de rutina en los colaboradores de Call Center de Innovación “Soluciones Empresariales”.				Aumento de productividad del personal y prevención de enfermedades ocupacionales
FUERZAS IMPULSORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Capacitación de la importancia de Pausas Activas	1	5	4	1	Ausencia de los colaboradores en la capacitación
Capacitación para los responsables de la ejecución de la propuesta	1	4	5	1	Desinterés por parte de los responsables de la ejecución de la propuesta
Programas para incentivar a los colaboradores a realizar pausas activas	1	5	5	1	Falta de coordinación para realizar los programas
Capacitación de las enfermedades ocupacionales y riesgos laborales	1	4	5	1	Indiferencia del personal sobre las causas de las enfermedades ocupacionales
Taller de pausas activas	1	5	5	1	Inasistencia del personal al taller

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

1.03.01 Análisis de la Matriz T

La matriz T consta de una situación actual que es trabajos de repetitivos y de rutina en los colaboradores de Call Center de Innovación “Soluciones Empresariales”, al no hacer nada se tendrá una situación empeorada que es la pérdida de productividad del personal y presencia de enfermedades ocupacionales, con el proyecto se pretende llegar a una situación mejorada que es el Aumento de productividad del personal y prevención de enfermedades ocupacionales.

Para esto se cuenta con fuerzas impulsadoras como es Capacitación de la importancia de Pausas Activas que en lo real no existe esta capacitación es por eso que se da un parámetro de 1 que significa bajo, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 que significa alto, esto quiere decir que se puede promover muchas capacitaciones.

Hay fuerzas que pueden bloquear a las impulsadoras como es la Ausencia de los colaboradores en la capacitación que en lo real la ausencia es media alta dando un parámetro de 4 con este proyecto se desea disminuir esta falta de interés a un parámetro de 1.

La segunda fuerza impulsadora es Capacitación para los responsables de la ejecución de la propuesta que en lo real no existe esta capacitación es por eso que se da un parámetro de 1, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 4 que significa medio alto.

La fuerza bloqueadora es el Desinterés por parte de los responsables de la ejecución de la propuesta que en lo real el desinterés es alto dando un parámetro de 5, con este proyecto se desea disminuir este desinterés a un parámetro de 1.

La tercera fuerza impulsadora es Programas para incentivar a los colaboradores a realizar pausas activas que en lo real no existe este programa es por eso que se da un

parámetro de 1, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 que significa alto.

La fuerza bloqueadora es Falta de coordinación para realizar los programas que en lo real la descoordinación es alto dando un parámetro de 5, con este proyecto se desea disminuir este desinterés a un parámetro de 1.

La cuarta fuerza impulsadora es Capacitación de las enfermedades ocupacionales y riesgos laborales que en lo real no existe esta capacitación es por eso que se da un parámetro de 1, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 que significa alto.

La fuerza bloqueadora es Indiferencia del personal sobre las causas de las enfermedades ocupacionales que en lo real el desinterés es alto dando un parámetro de 5, con este proyecto se desea disminuir este desinterés a un parámetro de 1.

La quinta fuerza impulsadora es Taller de pausas activas que en lo real no existe este taller es por eso que se da un parámetro de 1, con el proyecto se pretende llegar a un parámetro de 5 que significa alto.

La fuerza bloqueadora es la Inasistencia del personal al taller que en lo real la es alta dando un parámetro de 5, con este proyecto se desea disminuir esta falta de comunicación a un parámetro de 1.

Capítulo II

2. Análisis de Involucrados

2.01. Mapeo de Involucrados

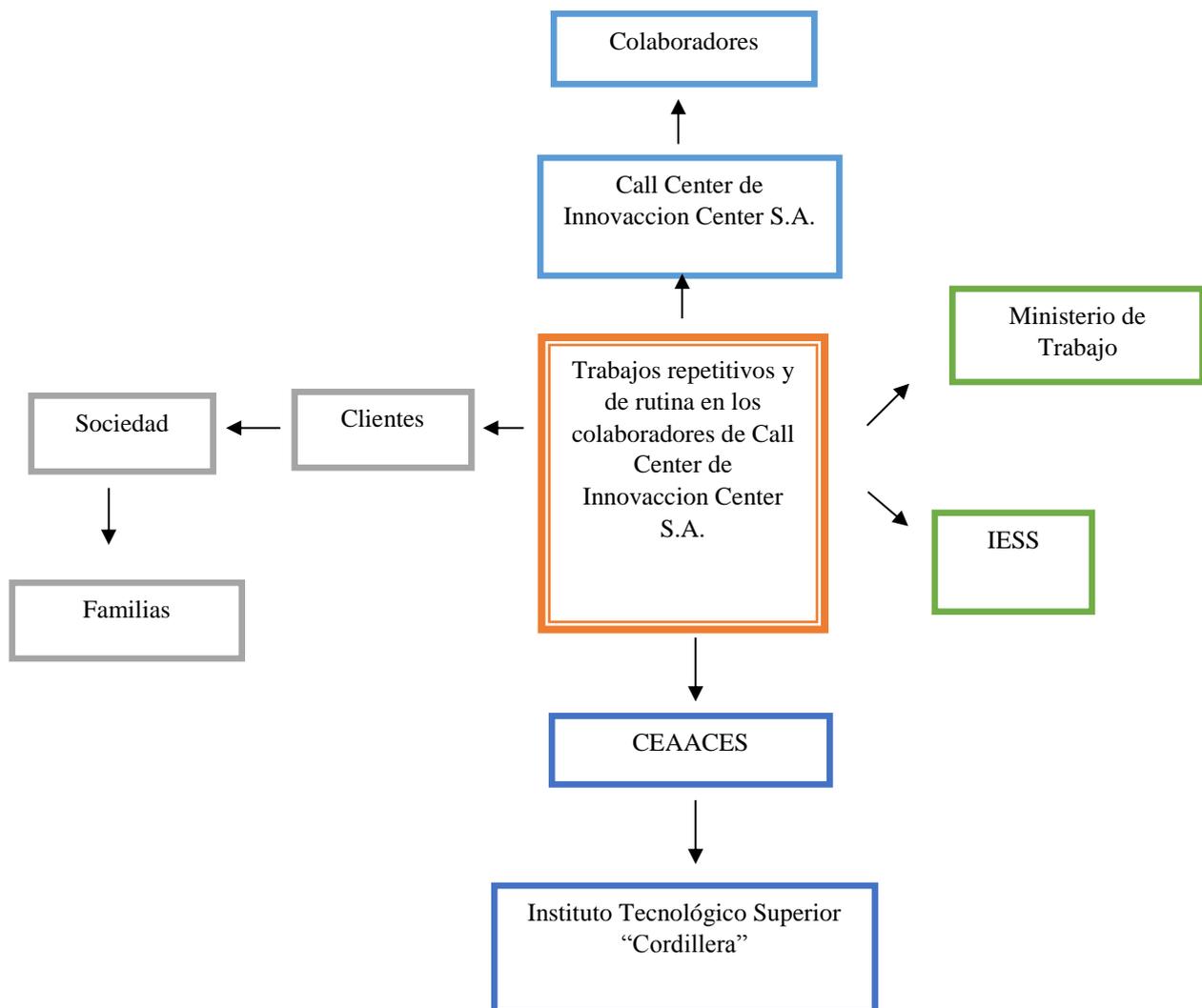


Figura N. 1 Mapeo de involucrados
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Lorena Solórzano

2.02 Análisis del mapeo de involucrados

Una vez definidos los involucrados directos e indirectos con relación al problema central se puede determinar lo siguiente:

Los entes reguladores se involucran directamente ya que Call Center de Innovacion “Soluciones Empresariales”. Es catalogada y contratada más para el sector privado en donde el Ministerio de Trabajo regula que se cumpla de manera correcta temas como el cumplimiento de todas las cláusulas del código de trabajo. Por otro lado se encuentra el IESS el cual forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio

Los clientes que son de suma importancia para Call Center de Innovacion “Soluciones Empresariales”, son involucrados directos los cuales se dividen en clientes internos aquellos miembros de la compañía y los clientes externos que a su vez son entidades privadas y el público en general.

Los colaboradores se encuentran relacionados con todas las actividades inmersas de la empresa ya que cumplen con parámetros y procesos de las actividades que se debe llevar a cabo.

Finalmente Call Center de Innovacion “Soluciones Empresariales”.se encuentra involucrada de manera directa con todos los procesos de la misma siendo estos sus procesos de dirección y estratégicos, los procesos centrales y sus procesos de apoyo.

2.03 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 2 Matriz de análisis de involucrados

MATRIZ ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS					
ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
			MANDATOS		
			CAPACIDADES		
Innovación “Soluciones Empresariales”.	Bienestar de los colaboradores	Desinterés por parte del empleador	Art. 42 C. T. Obligaciones del empleado y empleador	Prevenir enfermedades ocupacionales	Desinterés de la guía
IESS	Salud óptima y confortable del empleado	Desinterés sobre la salud del colaborador	Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS	Disminución de colaboradores afectados por el estrés y enfermedades profesionales	Manifestación de quejas
Ministerio de Trabajo	Cumplir con el código de trabajo para proteger los derechos del trabajador	Incumplimiento del código de trabajo por parte del empleador	Código de Trabajo	Mejorar la relación de los colaboradores con el empleador	Desinterés en el desarrollo del programa
Colaboradores	Contribuir al desarrollo de las capacitaciones	Desinterés por parte de los trabajadores	Recursos Humanos, materiales, económicos. Código de Trabajo Capítulo IV, art. 45 Obligaciones del Trabajador	Capacitaciones frecuentes, sobre derechos y obligaciones que garanticen su bienestar en un ambiente laboral	Desinterés total de las capacitaciones
Itsc	Interés en el proyecto	Carencia de interés del programa	Recursos Humanos, materiales, económicos, tecnológico	Apoyo en el proceso del proyecto	Imposibilidad de que se implemente la guía

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

2.03.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Involucrados

“Análisis de involucrados es a partir del problema central y enfocado en los intereses, problemas percibidos, recursos, mandatos y conflictos de cada actor respecto al problema central” (Edgar Ortegón, 2005).

Los actores en el análisis de involucrados son: Innovacion “Soluciones Empresariales”, IESS, Ministerio de trabajo, Colaboradores e Itsco.

Innovacion “Soluciones Empresariales”.

El empleador es el actor principal en el proyecto, el mismo que tiene prioridad en el bienestar de sus colaboradores para prevenir las enfermedades ocupacionales, tomando en cuenta que los problemas percibidos son por la labor del colaborador, las tareas repetitivas, para eliminar estos inconvenientes es utilizar y revisar el Reglamento de seguridad y salud ocupacional para implementar actividades recreativas para la disminución de estrés y prevenir las enfermedades ocupacionales.

IESS

El interés del IESS con todos los colaboradores es que dispongan de buena salud, ya que la falta de conocimiento del empleador sobre la Ley de la Seguridad Social puede desencadenar en sus colaboradores las enfermedades ocupacionales, el IESS es parte fundamental de este proyecto para obtener los conocimientos suficientes para de esa manera disminuir colaboradores afectados en la salud por estrés laboral y enfermedades ocupacionales

Ministerio de Trabajo

El Ministerio de Trabajo como ente regulador está encaminado en la justicia social en el sistema de trabajo de una manera digna en igualdad de oportunidades y cumplir con el código de trabajo establecido para proteger los derechos de los trabajadores.

Colaboradores

Los colaboradores buscan tener una buena salud laboral, por lo cual contribuirán en los programas de capacitación que impartirá la compañía, un problema que se puede presentar es en desinterés de ciertos colaboradores, pero se pretende llegar a todos los colaboradores para que sean motivados mediante todos los talleres que serán impartidos.

Capítulo III

3. Árbol de Problemas y Objetivos

3.01 Árbol de Problemas

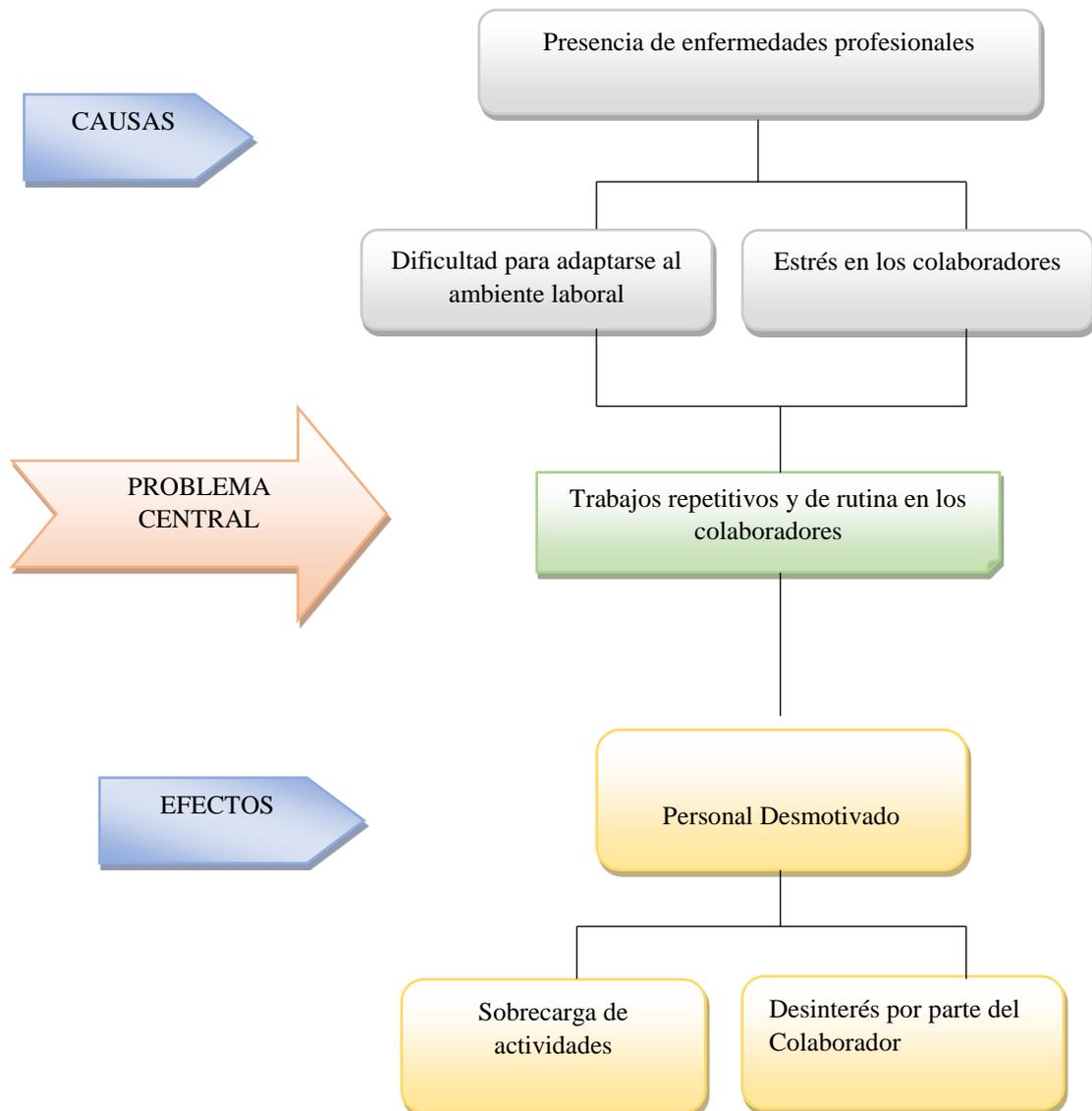


Figura N. 2 Árbol de problemas
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Lorena Solórzano

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

En el análisis del árbol de problemas se obtienen las causas originadas y los efectos producidos que se generan por el problema central:

a) Problema Central

Trabajos repetitivos y de rutina en los colaboradores

b) Causas:

Presencia de enfermedades profesionales

Dificultad para adaptarse al ambiente laboral

Estrés en los colaboradores

c) Efectos:

Personal Desmotivado

Sobrecarga de actividades

Desinterés por parte del Colaborador

3.02 Árbol de Objetivos

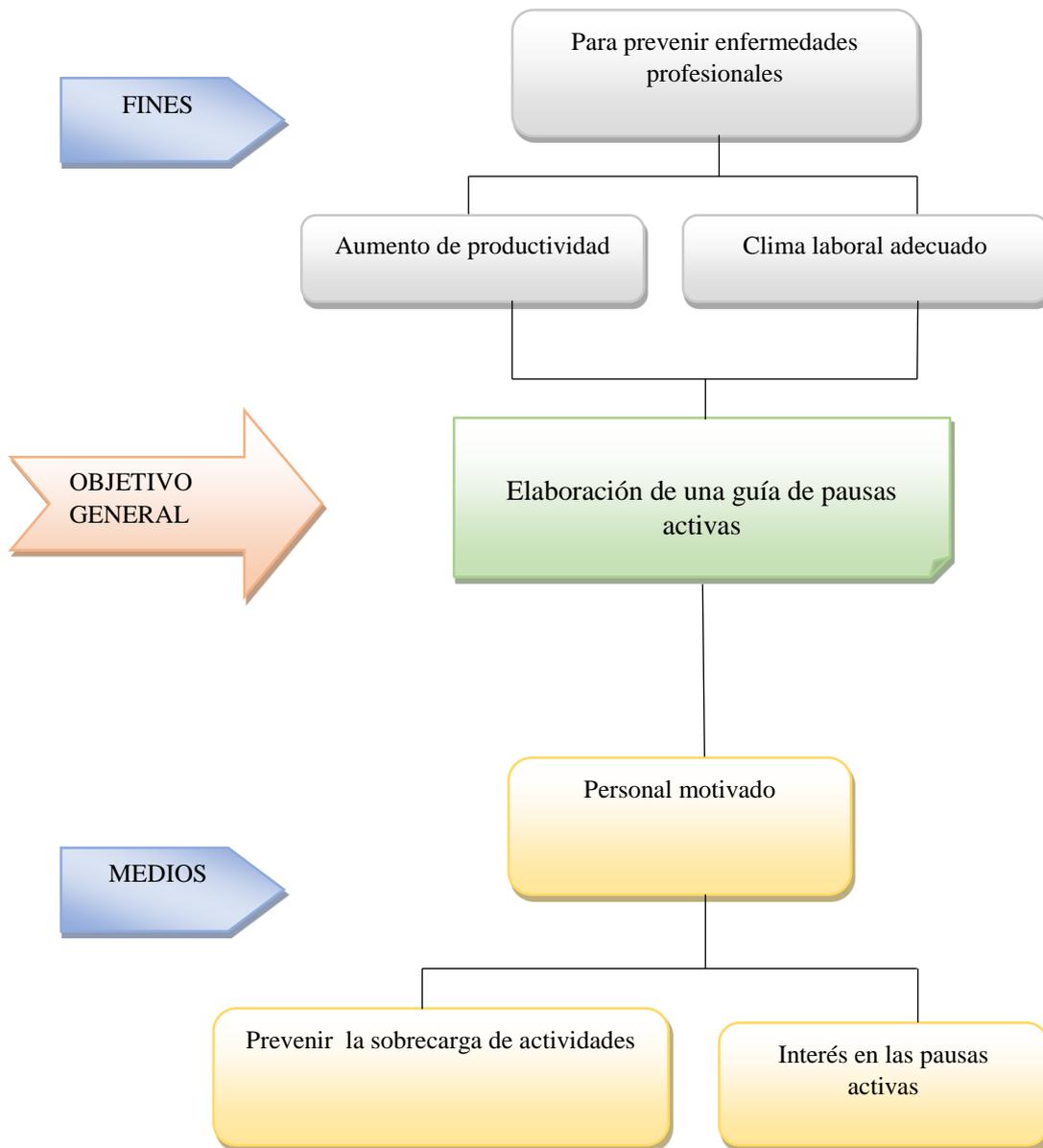


Figura N. 3 Árbol de objetivos
 Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Lorena Solórzano

3.02.01 Análisis del árbol de objetivos

a) Propósito del proyecto

Elaboración de una guía de pausas activas

b) Fines

Para prevenir enfermedades profesionales

Aumento de productividad

Clima laboral adecuado

c) Medios

Personal motivado

Prevenir la sobrecarga de actividades

Interés en las pausas activas

Una vez realizado el análisis de los fines del proyecto y pasar a los medios del mismo lo que se logrará es que mediante la guía de pausas activas los colaboradores tengan el conocimiento suficiente para la prevención de enfermedades ocupacionales y así lograr un mejor desempeño; adicional también lograr que el colaborador tenga un buen estilo de vida, para que se puedan llegar a cumplir los objetivos de la compañía.

Capítulo IV

4. Análisis de alternativas

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Tabla 3 Matriz de análisis de alternativas

MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS							
OBJETIVO	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FAC TIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Implementar el conocimiento de las pausas activas	5	5	4	5	5	24	ALTA
Prevenir sobrecarga de actividades	5	5	5	5	5	25	ALTA
Personal motivado	5	5	5	5	5	25	ALTA
Reducir los trabajos repetitivos y de rutina	5	5	4	5	5	24	ALTA

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

4.01.01 Análisis de la matriz de análisis de alternativas

Iniciando con el primer objetivo de Implementar el conocimiento de las pausas activas se obtuvo un valor final de 24 puntos, teniendo como calificación más alta es la factibilidad técnica con la calificación de 4 puntos, mientras que la calificación más baja es de 4 puntos y pertenece al sector financiero, mientras que el resto de los sectores mantienen una calificación de 5 puntos los cuales contribuyen a la ponderación final teniendo a este primer objetivo en un rango medio alto de acuerdo a su calificación.

Para el siguiente objetivo siendo este prevenir sobrecarga de actividades del personal se obtiene una ponderación de 25 puntos que lo coloca en una categoría alta, siendo la calificación más alta con 5 puntos al impacto sobre el propósito y todas las factibilidades también.

El tercer objetivo es personal motivado, genera una valoración de 25 puntos los cuales según la escala es alta, determinando así un grado de importancia alto en el desarrollo del proyecto, y con sus calificaciones más altas tenemos a todos los sectores y de impacto sobre el propósito.

Del objetivo general, reducir los trabajos repetitivos y de rutina obtuvo la calificación de 24 puntos categorizada como alta según la escala de valores y esto debido a que es de suma importancia para lograr llevar a cabo el proyecto, y para ello los sectores de impacto sobre el propósito, técnica social y política reciben el puntaje de 5 mientras que el sector financiero está calificado con 4 puntos.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Tabla 4 Matriz de análisis de impacto de objetivos

MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS							
OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
Prevención de enfermedades ocupacionales del personal	Buena salud de los colaboradores (5)	Trato justo a los colaboradores (4)	Mejora el ambiente interno (5)	Incremento del nivel de satisfacción laboral (5)	Mayor estabilidad del trabajo en equipo (5)	24	ALTA
Aumento de productividad de los colaboradores	Incremento del nivel de eficiencia y eficacia del personal (5)	Crecimiento profesional de hombres y mujeres (5)	Equilibrio del entorno social (5)	Permite que los colaboradores interactúen con un mayor conocimiento (5)	Personal con empoderamiento en sus funciones (5)	25	ALTA
Buen rendimiento y clima laboral adecuado	Mejora de la atención para que los clientes queden satisfechos (5)	Incremento de la participación del personal (5)	Permite mejorar las relaciones (5)	Mayor estabilidad del servicio prestado (5)	Satisfacer las necesidades de personal (5)	25	ALTA
Colaboradores sanos	Principales beneficiarios son los colaboradores (5)	Igualdad de condiciones (4)	Mejora del servicio interno y externo (5)	Mejora el rendimiento y la productividad (5)	Incremento del nivel de satisfacción laboral (5)	24	ALTA
TOTAL	20	18	20	20	20	98	ALTA

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

4.02.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

En la matriz de análisis de impacto de los objetivos podemos observar que se encuentran descritos los objetivos a cumplirse para el desarrollo del presente proyecto, por cada uno de ellos hay diferentes tipos de impactos que están inmiscuidos en la ejecución de los mismos.

Los resultados de la matriz de análisis de impacto de los objetivos nos indican que las puntuaciones más altas con la ponderación de 20 puntos son las de factibilidad de lograrse, impacto ambiental, la relevancia y la sostenibilidad mientras que con una calificación de 18 puntos está el impacto de género dando un total de 98 puntos los cuales están categorizados en nivel alto y es de importancia ya que demuestra que la realización del proyecto es viable.

4.03 Diagrama de Estrategias

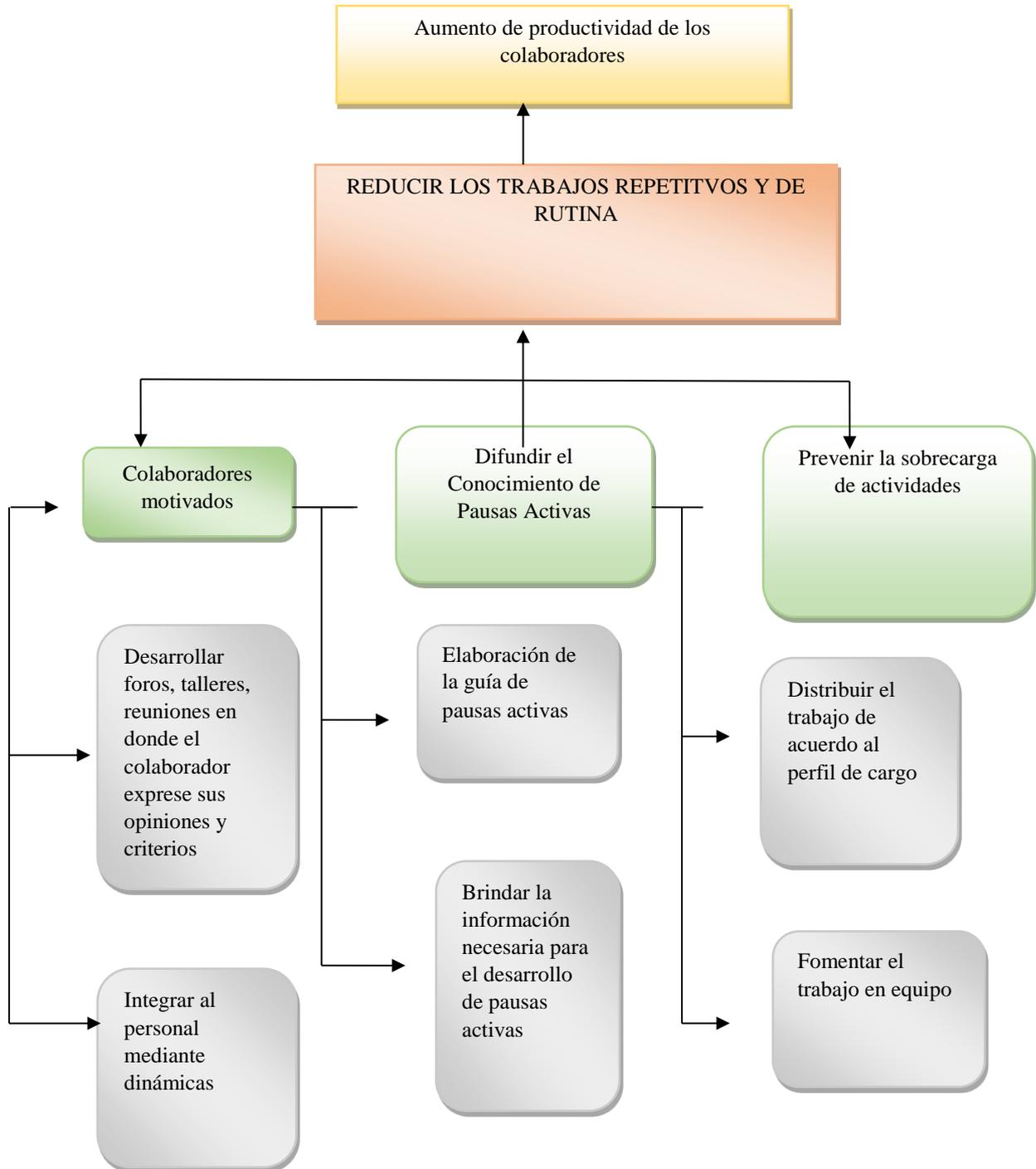


Figura N. 4 Diagrama de estrategias

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

En el diagrama de estrategias podemos visualizar el resultado al que se quiere llegar derivado de la ejecución del proyecto llevándolo a cabo a partir de los tres principales componentes que son la clave para el logro de los objetivos llevando a cabo una secuencia de actividades por cada componente.

La primera estrategia es Colaboradores motivados, la misma que se convierte en una de las más importantes ya que de aquí nace un ambiente laboral óptimo en el que se pueda trabajar de la mejor manera.

La segunda estrategia, Conocimiento de Pausas Activas es también de suma importancia ya que, de esta manera durante la ejecución del proyecto se garantizara que se llegara a generar resultados de mejora ya que todas sus actividades o problemas dentro de las mismas están siendo registradas para así poder dar el seguimiento y realizar las pausas activas.

La ultima estrategia que es el interés en brindar un buen servicio, tendrá relación con un correcto desarrollo de talleres de atención al cliente y planificación de las capacitaciones mediante la elaboración del plan de talleres y socializar el mismo.

4.04 Matriz del Marco Lógico

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

Matriz del Marco Lógico				
	Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Finalidad	Aumento de productividad de los colaboradores	Personal motivado y productivo en un 75% en el primer trimestre	Datos estadísticos de las tabulaciones en las encuestas	El personal acepta los cambios a realizar
Propósito	Reducir los trabajos repetitivos y de rutina	Personal motivado y productivo en un 75% en el primer trimestre	Datos estadísticos de las tabulaciones en las encuestas	El personal acepta los cambios a realizar
Componentes	1. Colaboradores motivados	Levantamiento y recolección de información	Cronograma de ejecución del proyecto.	Carencia de interés de los colaboradores para elaboración de la guía.
	2. Difundir el conocimiento de pausas activas	Los colaboradores mejoran en un gran porcentaje su postura y su salud mediante la aplicación de la guía	Registro de asistencias	La participación continua de los colaboradores
	3. Prevenir la sobre carga de actividades	Incrementar la productividad en un porcentaje moderado en la atención al cliente	Recopilación de datos estadísticos	Aumentar el control y dar seguimiento

Actividades	1.01 Desarrollar foros, talleres, reuniones en donde el colaborador exprese sus opiniones y criterios	Revisión de los foros y talleres, Planeación, detección de necesidades.	Registro de asistencias	No asignación de responsables para actividades de trabajo.
	1.02 Integrar al personal mediante dinámicas			
	2.01 Elaborar una guía de pausas activas	Organización y diseño de objetivos principales y específicos de la guía	Documentación de la guía	Carencia de interés e información para la elaboración de la guía
	2.02 Brindar la información necesaria para el desarrollo de pausas activas			
	3.1 Distribuir el trabajo de acuerdo al perfil	Evaluación y seguimiento de las actividades	Actas de talleres y reuniones	Continuar con problemas en el interés de los colaboradores
	3.2 Generar actividades que indiquen trabajo en equipo			

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

4.04.01 Análisis de la Matriz de Marco Lógico

“Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas.” (Edgar Ortegón, 2005).

En la matriz de Marco Lógico se puede visualizar el camino a seguir para poder cumplir con nuestro propósito o también denominado objetivo principal de la propuesta que es prevenir las enfermedades ocupacionales mediante la elaboración de una guía de pausas activas, en el que se describen sus componentes y actividades principales para lograr la finalidad del mismo.

La finalidad que tiene la elaboración de pausas activas es la prevención de enfermedades ocupacionales del personal y para llegar a esto se utilizaran distintas formas de medición como lo son indicadores de productivos, optimización de recursos y parámetros de calidad que ayudaran al conocimiento del tema al personal pero se podría generar el supuesto de que se Implemente las capacitaciones al personal para mejorar el conocimiento y prevenir las enfermedades ocupacionales.

Los componentes son las estrategias a llevarse a cabo para alcanzar el propósito del proyecto, las cuales describen de manera ordenada los objetivos dentro de cada una de ellas.

El primer componente es la Elaboración de la guía de pausas activas, ya que de esto depende que la elaboración de la guía sea de manera correcta y este documento sirva para ayuda de los colaboradores, aun teniendo en cuenta el supuesto de que no haya el interés de los mismos.

El segundo componente es difundir el conocimiento sobre la prevención de enfermedades ocupacionales, pues con el conocimiento que tendrían los colaboradores mejorarían sus posturas y cuidarían de su salud.

El ultimo y tercer componente es fomentar una buena atención al cliente que permite sean eficientes y eficaces en su lugar de trabajo.

Las actividades que se han descrito en la matriz del marco lógico son los pasos secuenciales a seguir para lograr cumplir con los objetivos y a su vez con la finalidad del proyecto, es por y de suma importancia que estos se cumplan en su orden establecido y por completo.

Capítulo V

5. Propuesta

5.01 Antecedentes

La empresa INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES”, establecida desde hace tres años, mantiene un interés por ofrecer a sus clientes soluciones empresariales a través de herramientas que permiten la efectiva toma de decisiones gerenciales

Las Pausas Activas mejoran la salud, aumenta la circulación de la sangre, estabiliza la presión arterial, disminuye el estrés cotidiano y reduce la tensión muscular de la población trabajadora. En éste descanso dirigido reduce la tensión acumulada en áreas vulnerables como la espalda superior, cuello, hombros, brazos, manos y piernas. Además optimiza el clima laboral, mejora la productividad, rompe la monotonía y mejora la interacción entre compañeros.

La guía tiene como objetivo la prevención de enfermedades ocupacionales del personal ya que las pausas activas son de mucha utilidad para cada colaborador de la empresa.

En la guía de Pausas Activas se encuentra las actividades, consiste en orientar al trabajador para que tome la iniciativa de realizar las diferentes actividades ya sea de forma individual o grupal.

Las actividades ayudan al colaborador para recuperar la energía, mejorar el desempeño y eficiencia en las labores diarias, así como también prevenir enfermedades ocupacionales a causa de trabajos que implican en movimientos repetitivos o actividades que no implican mucho movimiento.

5.02 Justificación de la propuesta

La empresa INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES” fue creada en diciembre del 2014 en la ciudad de Quito por socios ecuatorianos, emprendedores quienes con el paso del tiempo han notado que sus colaboradores realizan funciones repetitivas y preocupados por el bienestar, se desea calidad en el mejoramiento de la salud de los colaboradores que con frecuencia realizan las actividades en la que se necesita utilizar continuamente el computador y el sistema telefónico, la mayor parte del tiempo los colaboradores pasan frente a las máquinas, lo cual les afecta físicamente y produce cansancio mental.

Motivo que impulsa a elaborar la guía de pausas activas la cual permitirá lograr una aportación en sus actividades, que se trabaje más en equipo dinámico y por ende aumente la productividad de sus funciones y responsabilidades.

La elaboración y aplicación de la guía de pausas activas forman parte de la propuesta realizada para la empresa INNOVACION “Soluciones Empresariales”, debido a la existencia de monotonía laboral que se presenta por llevar a cabo permanentemente y repetitivas las actividades que se ejecutan en la empresa, es por ello que con esta guía se pretende prevenir las enfermedades ocupacionales y que el personal tenga una buena salud.

5.03 Objetivo General

Reducir los trabajos repetitivos y de rutina

5.03.01 Objetivos Específicos

1. Aumento motivación de los colaboradores.
2. Prevenir la sobrecarga de actividades
3. Generar interés por las pausas activas

5.04 INNOVACION “Soluciones Empresariales”

Es una empresa creada para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes, ofreciendo soluciones empresariales a través de herramientas que permiten la

efectiva toma de decisiones gerenciales, entre las cuales podemos mencionar: el análisis de elementos internos y externos que rodean a las empresas, estudio de sus competidores, valor de marca, satisfacción de clientes, apoyo para la recuperación de cartera, Outsourcing de atención al cliente y demás servicios que nos permiten convertirnos en un socio estratégico.

5.04.01 Misión

Desarrollar, implementar y proveer soluciones innovadoras y eficientes para la toma de decisiones gerenciales, buscando el acercamiento del cliente con las empresas; creando una comunicación directa entre ellos.

5.04.02 Visión

Ser la empresa líder a nivel nacional en brindar soluciones empresariales adaptándonos a las necesidades o requerimientos de nuestros clientes, para contribuir con su crecimiento.

5.04.03 Objetivos

- Proveer soluciones innovadoras a las necesidades de las empresas, para enfocarse en los requerimientos de sus clientes.
- Cumplir con las expectativas a las ideas propuestas por los gerentes.
- Bajar costos facilitando el trabajo, siendo el canal entre las empresas y sus clientes, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos y metas.
- Cumplir exitosamente sus requerimientos.

5.04.4 Valores

Orientación al cliente.

Trabajo en Equipo

Cumplimiento de Objetivos.

Excelencia.

Eficiencia.

Compromiso.

Calidez.

Mejora Continua.

5.04.5 Organigrama

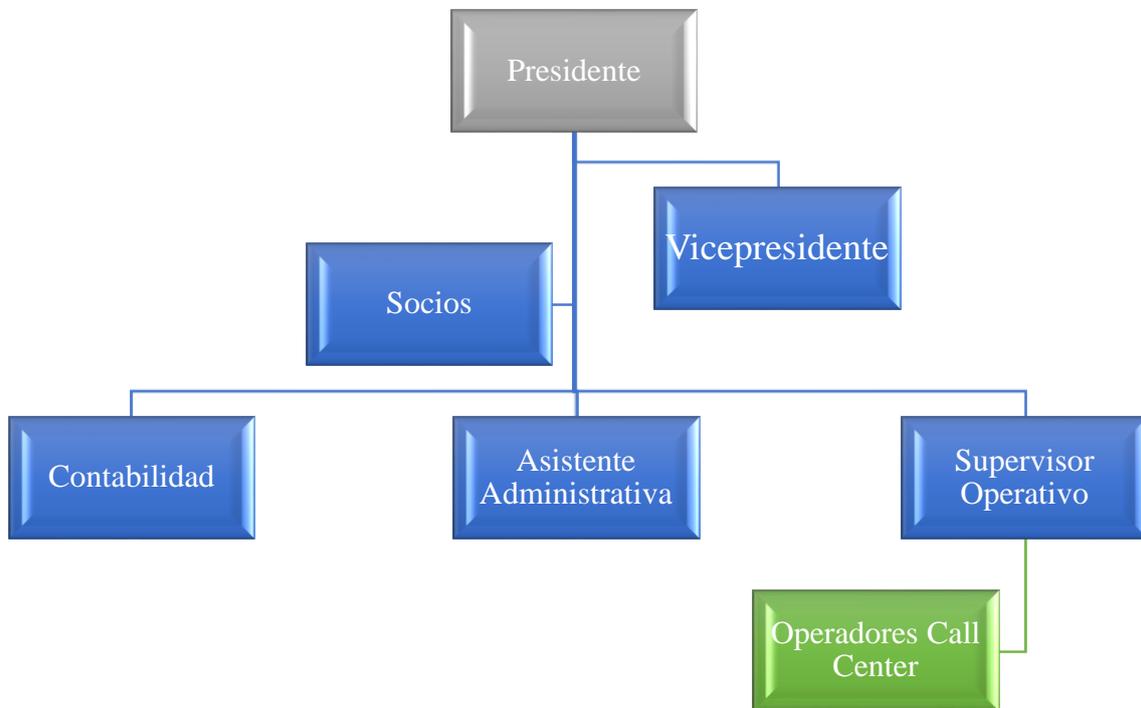


Figura N. 5 Organigrama de la empresa
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Lorena Solórzano

5.05 Orientación para el estudio

5.05.01 Definición de guía de pausas activas

Son sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral, con una duración continua mínima de 10 minutos que incluye adaptación física cardiovascular, fortalecimiento muscular y mejoramiento de la flexibilidad buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares por sobreuso asociados al desempeño laboral.

“Las Pausas Activas serán una forma de promover la actividad física, como habito de vida saludable, por lo cual se deben desarrollar programas educativos sobre la importancia y los beneficios de la actividad física regular”. (Minsalud, 2015)

5.05.02 Importancia de la guía de pausas activas

Para romper la monotonía en la jornada laboral, eliminar la falta de concentración, el mal humor, el estrés y el sedentarismo, se recomienda incluir las pausas activas en las actividades cotidianas, con el fin de aliviar la tensión de diversos músculos del cuerpo, generada por mala postura y las diversas actividades en la oficina.

El sedentarismo en las jornadas laborales no solo afecta el organismo sino que además contribuye al desarrollo de malestares cognitivos, entre ellos ansiedad, tristeza y estrés. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la inactividad física se ha constituido en el cuarto factor de riesgo de mortalidad en el mundo. Así mismo disminuye la productividad y esta a su vez se refleja en falta de colaboración, respuestas negativas o incluso en el incumplimiento de las labores asignadas, llegando a afectar el clima organizacional.

Por lo anterior es importante que se realicen pausas activas o gimnasia laboral en la mañana y en la tarde, lo que permite incorporarse nuevamente a las actividades laborales con más energía. Para ello no es necesario que haya un instructor, solo hay que conocer algunos ejercicios que pueden ser realizados principalmente para las zonas de mayor fatiga como la espalda, manos, ojos, muñecas y pies. (Universidad Católica de Colombia, 2015)

5.05.03 Ventaja de la guía de pausas activas

- Disminuyen el riesgo de enfermedades profesionales.
- Favorecen el mejoramiento de la postura.
- Disminuyen el estrés y la sensación de fatiga (visual y corporal).
- Estimulan y favorecen la circulación.
- Mejoran el desempeño laboral.
- Favorecen la capacidad de concentración.
- Motivan y mejoran las relaciones interpersonales y promueven la integración social.
- Reducen la tensión muscular.
- Previenen lesiones como los espasmos musculares. (Actualicese, 2016)

5.05.04 Características de la guía de pausas activas

- El programa de pausas activas, establece períodos de recuperación que siguen a los períodos de tensión de carácter físico y psicológico generados por el trabajo.
- Los ejercicios tienen una duración entre 3 y 5 minutos y se deben realizar, a las 10:00 a.m. y a las 3:00 p.m.
- A las dos horas de realizar una actividad repetitiva, el sistema intermuscular se fatiga.
 - La respiración debe ser lo más profunda y rítmica posible.
 - Relájese.
 - Concéntrese en los músculos y articulaciones que va a estirar.
 - Sienta el estiramiento.
 - No debe existir dolor.
 - Realice ejercicios de calentamiento, antes del estiramiento. (Pausas activas, 2018)

5.05.05 Tipos de guías

- El estiramiento de flexibilidad dinámica consiste en ejercicios de 3 a 5 segundos que permiten aumentar la temperatura de los músculos y favorecer un estiramiento rápido que aumente la capacidad contráctil de los mismos. Para tener mayor éxito en este tipo de ejercicio, se debe involucrar cadenas musculares al iniciar o durante el ejercicio, por ejemplo realizar una flexión de columna completa en la que se alargan todos los músculos de la espalda, las caderas, las rodillas y el cuello del pie.
- La activación muscular busca realizar ejercicios que activen rápidamente al músculo a través de un momento consiente en el que el cerebro regule la acción de cada uno de ellos. Aunque parece sencillo, el ser humano no se detiene a pensar si los glúteos, el abdomen o la musculatura del hombro se están contrayendo, por esto es que este

tipo de calentamiento permite mejorar la capacidad contráctil. Por ejemplo las sentadillas libres y la plancha.

- La movilidad articular consiste en realizar movimientos que permiten una mayor amplitud de los movimientos y menos restricciones o fricciones articuladas cuando se van a ejecutar especialmente acciones de carga, estando los movimientos dirigidos a la rodilla, el cuello del pie, la cadera y las grandes articulaciones en general. En conjunto con la flexibilidad dinámica hay también una preparación específica para las articulaciones. Por ejemplo realizar círculos con la cadera, con los hombros y con los tobillos. (Areacucuta, 2016)

5.05.06 Pausa Activa para ambientes laborales

Las pausas activas son momentos durante la jornada laboral, que se dedican a realizar ejercicios de movilidad, estiramiento, tonificación muscular y/o ejercicios aeróbicos entre leve a moderados. Según el Ministerio de Salud Pública de EEUU (Promoting Physical Activity: A guide for Community Action. U.S. Department of Health and Human Services) los beneficios de la gimnasia laboral tienen relación con la dosis (cuanta más cantidad, mayores son los beneficios) y son:

- Mejora la imagen corporativa
 - Mejora relaciones con la comunidad
 - Mejora en la satisfacción del trabajo
 - Mejora en la moral de los trabajadores
 - Mejora en la cantidad y calidad de la producción
 - Disminución en los costos de reclutamiento y re-entrenamiento
 - Disminución de los días y horas laborales perdidas
 - Menor cantidad de accidentes laborales
 - Mejora en capacidad de trabajadores del manejo del estrés

- Disminución del nivel de conflicto en el trabajo

(Salud cardiovascular, 2017)

5.06 Descripción de la herramienta que se propone como solución

De acuerdo al plan nacional del buen vivir “garantizar el trabajo digno en todas sus formas”, y la línea de investigación establecida para la carrera de administración de recursos humanos-personal, se sostiene en la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I).

5.06.01 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación para dar solución al problema que presenta la empresa INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES” Trabajos repetitivos y de rutina en los colaboradores está enfocada en la técnica de investigación I+D+I (investigación, desarrollo e innovación), con métodos cualitativos y cuantitativos en una investigación de campo.

La propuesta del proyecto Elaboración de una guía de pausas activas para los colaboradores de la empresa INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES” para prevenir enfermedades profesionales en el DMQ 2017-2018 tiene como base la investigación de campo.

5.06.02 Metodología

“Se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica.” (Concepto Definición, 2014)

5.06.03 Método deductivo

Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las

premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. (Porto , 2008)

5.06.04 Método inductivo

“Es un proceso utilizado para poder sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares. Es el método científico más usado.” (Conceptode, 2018)

5.06.05 Método holístico

En el aprendizaje holístico se trabaja a partir de la comprensión global de lo que se quiere aprender, creando asociaciones con las ideas y conceptos que ya conocemos. Algo parecido a lo que postulaba David Ausubel con su aprendizaje significativo, pero llevando esta idea al extremo e incorporando la meta cognición y la evaluación en cada etapa del proceso. (Plurar de modestia, 2012)

5.06.06 Población y muestra

POBLACIÓN - es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

MUESTRA - la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. (Metodologiaeninvestigación, 2010)

5.06.07 Encuesta

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. (questionpro, 2018)

5.06.08 Formato de Encuesta

ENCUESTA

Objetivo.- El objetivo de la presente encuesta es recabar información para la elaboración de la guía de pausas activas, con la finalidad de aumentar la productividad y reducir la presencia de enfermedades profesionales

DATOS GENERALES:

Género: Masculino

Área: _____

Femenino

Cargo: _____

Preguntas

1.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es adecuado para realizar sus actividades?

SI

NO

2.- ¿En su lugar de trabajo realiza sus actividades sentado más de 4 horas seguidas?

SI

NO

3.- ¿Sabe usted los síntomas del estrés laboral?

SI

NO

4.- ¿Las actividades que realiza en conjunto con sus compañeros son bien ejecutadas?

SI

NO

5.- ¿Ha sentido sensación de cansancio, agotamiento y distracción en su lugar de trabajo?

SI

NO

6.- ¿Realiza algún ejercicio en su lugar de trabajo?

SI

NO

7.- ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo?

SI

NO

8.- ¿Considera usted que al participar en talleres motivacionales podría manejar el estrés?

SI

NO

9.- ¿Existen talleres de pausas activas en la empresa?

SI

NO

10.- ¿Le gustaría recibir información acerca de las pausas activas?

SI

NO

5.02.12 Tabulaciones de las encuestas antes de elaborar la guía de pausas activas.

1.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es adecuado para realizar sus actividades?

Tabla 6 Pregunta 1

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa
Elaborado por: Lorena Solórzano

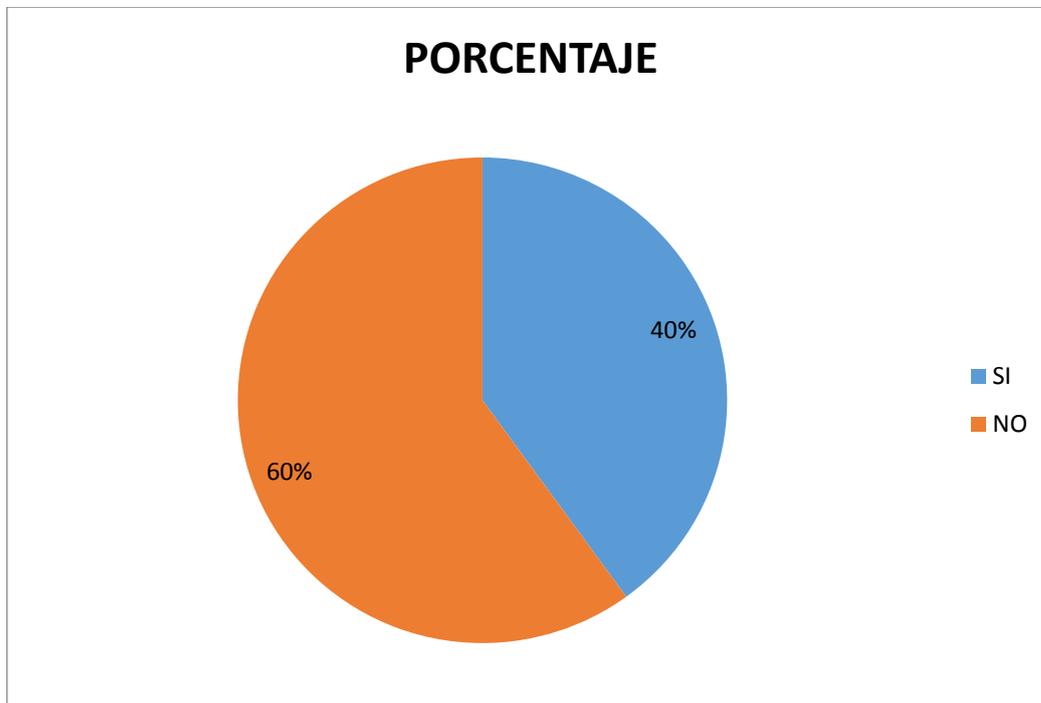


Figura N. 6 Pregunta 1

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa
Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

El 60% de los encuestados considera que no es adecuado el ambiente de trabajo porque existe demasiado cansancio al estar frente al computador, mientras que el 40% está a gusto con el ambiente de trabajo.

2.- ¿En su lugar de trabajo realiza sus actividades sentado más de 4 horas seguidas?

Tabla 7 Pregunta 2

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa
Elaborado por: Lorena Solórzano

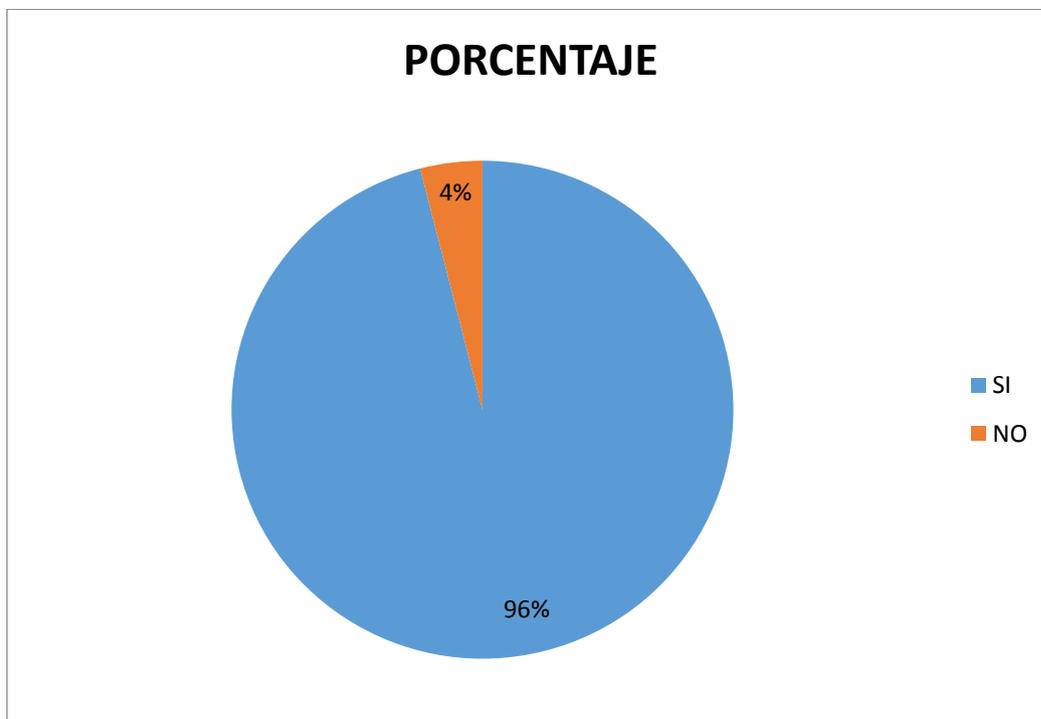


Figura N. 7 Pregunta 2

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa
Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

El 96% de los trabajadores de la empresa está consciente que al trabajar en un call center pasan más de 4 horas sentados, y el 4% no tiene inconveniente en estar sentado todo el tiempo.

3.- ¿Sabe usted los síntomas del estrés laboral?

Tabla 8 Pregunta 3

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	28%
NO	18	72%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa
Elaborado por: Lorena Solórzano

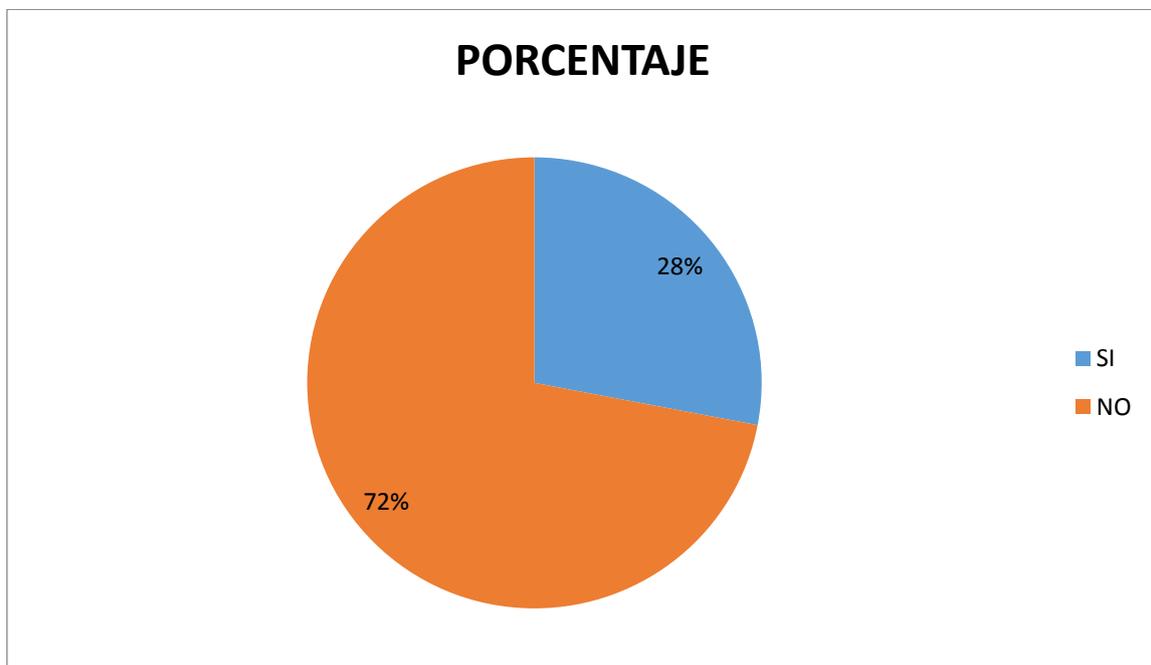


Figura N. 8 Pregunta 3

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa
Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

Un 72% de los trabajadores de la empresa desconocen los síntomas del estrés laboral y un 28% correspondiente la minoría si ha sufrido estrés laboral en alguna ocasión.

4.- ¿Las actividades que realiza en conjunto con sus compañeros son bien ejecutadas?

Tabla 9 Pregunta 4

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	44%
NO	14	56%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Lorena Solórzano

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa

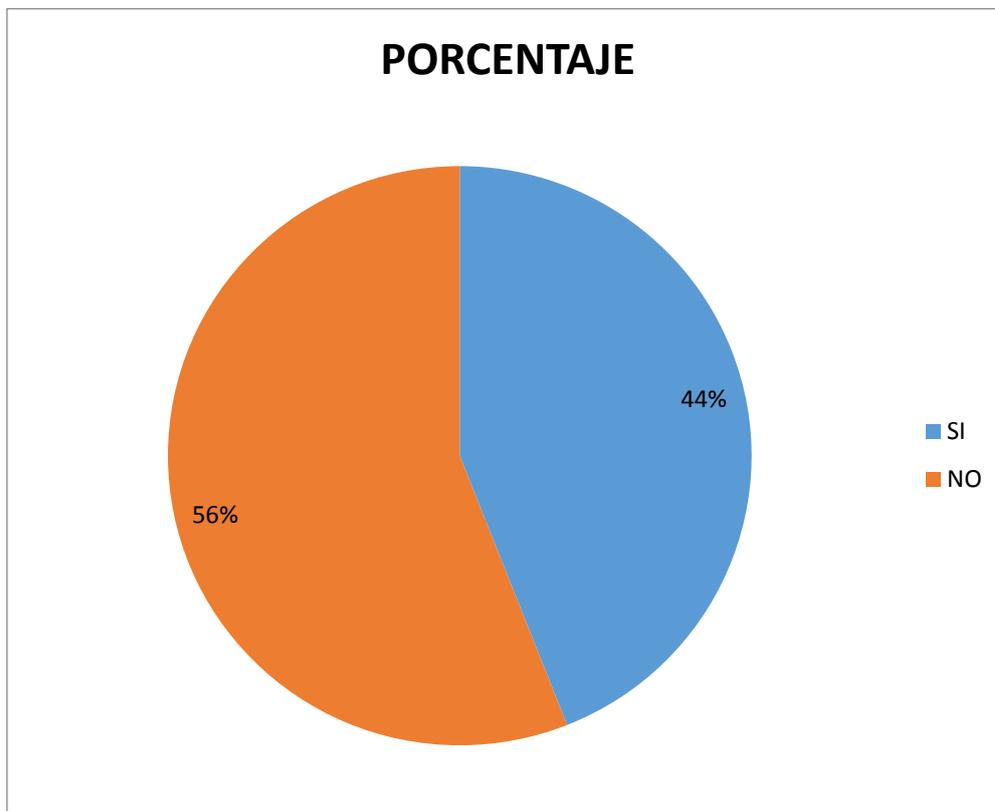


Figura N. 9 Pregunta 4

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

El 56% de la empresa es competitivo y no trabaja de forma adecuada con sus compañeros de trabajo; mientras que un 44% si se siente a gusto con sus compañeros.

5.- ¿Ha sentido sensación de cansancio, agotamiento y distracción en su lugar de trabajo?

Tabla 10 Pregunta 5

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	92%
NO	2	8%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Lorena Solórzano

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa

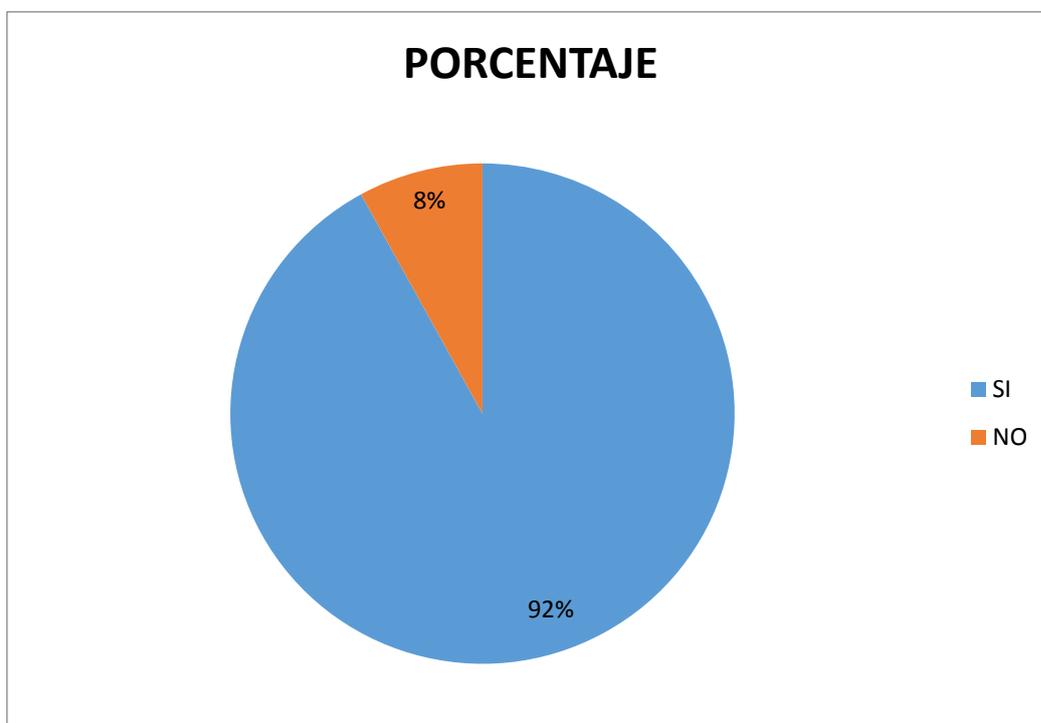


Figura N. 10 Pregunta 5

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

El 92% de los encuestados ha sentido cansancio no solo eventual, sino que ha sido continuo lo cual ha generado un agotamiento al realizar sus actividades dentro de la empresa, un 8% no ha sufrido estrés pero si existe distracción en sus puestos de trabajo.

6.- ¿Realiza algún ejercicio en su lugar de trabajo?

Tabla 11 Pregunta 6

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Lorena Solórzano

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa

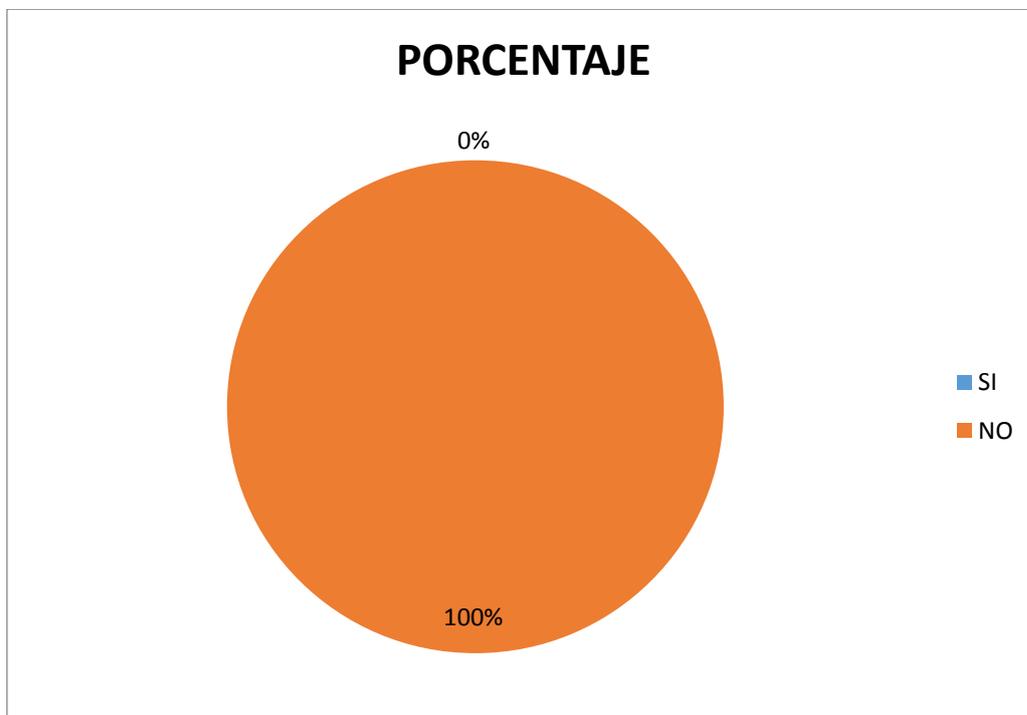


Figura N. 11 Pregunta 6

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

El 100% de los trabajadores no realiza ejercicios de estimulación laboral en sus puestos de trabajo lo cual indica que existe un desconocimiento la guía de pausas activas.

7.- ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo?

Tabla 12 Pregunta 7

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Lorena Solórzano

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de la empresa

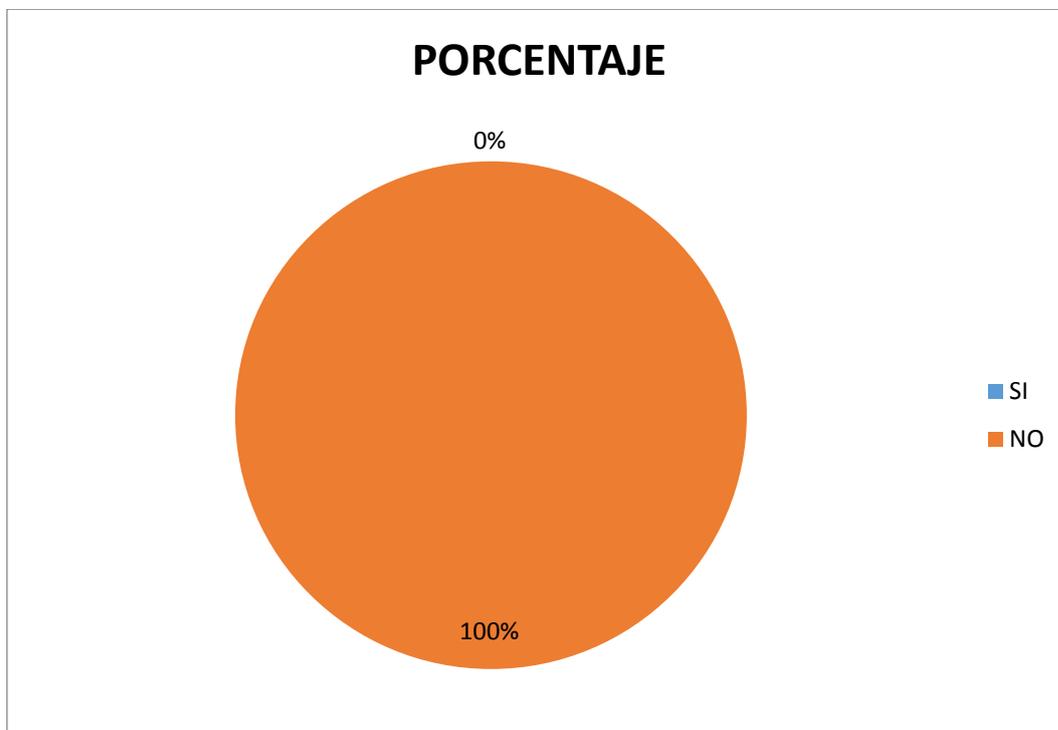


Figura N. 12 Pregunta 7

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

El 100% de los encuestados nunca ha recibido capacitaciones relacionados a sus puestos de trabajo, lo que indica que no existe una responsabilidad por la salud de sus empleados por parte de la empresa.

8.- ¿Considera usted que al participar en talleres motivacionales podría manejar el Estrés?

Tabla 13 Pregunta 8

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

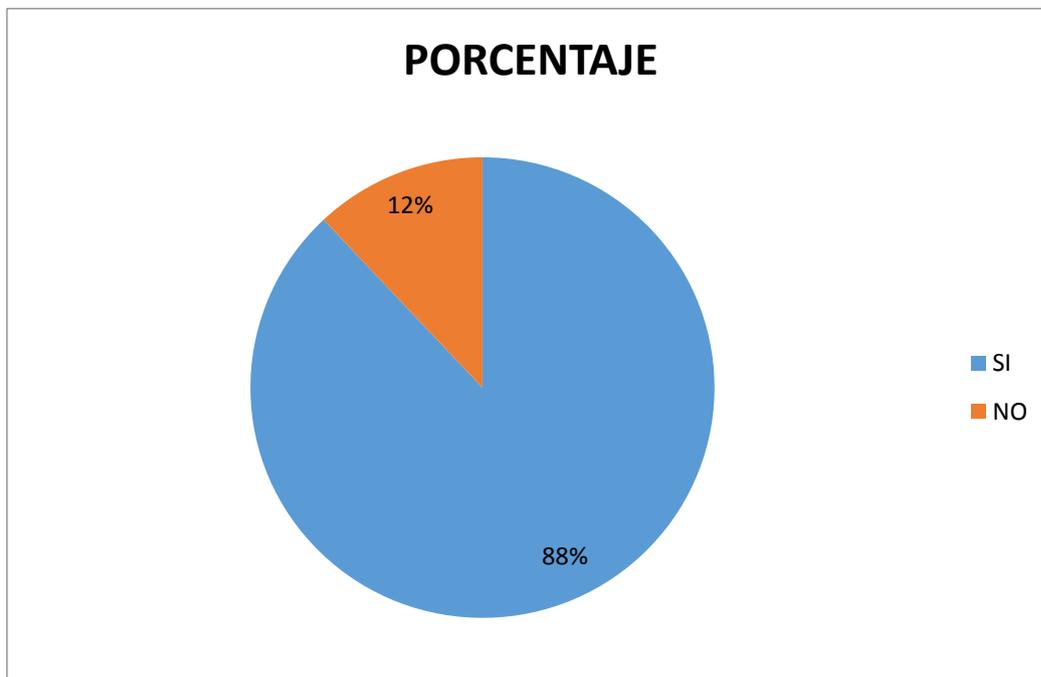


Figura N. 13 Pregunta 8

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

Un 88% de los encuestados considera que si conocieran sobre el daño de las malas posturas de trabajo y el estrés consideran que estarían en la capacidad de disminuir el estrés y controlarlo por evitar daños posteriores en su salud., el 12 % no se preocupa por la salud ni el estrés causado en sus puestos de trabajo.

9.- ¿Existen talleres de pausas activas en la empresa?

Tabla 14 Pregunta 9

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

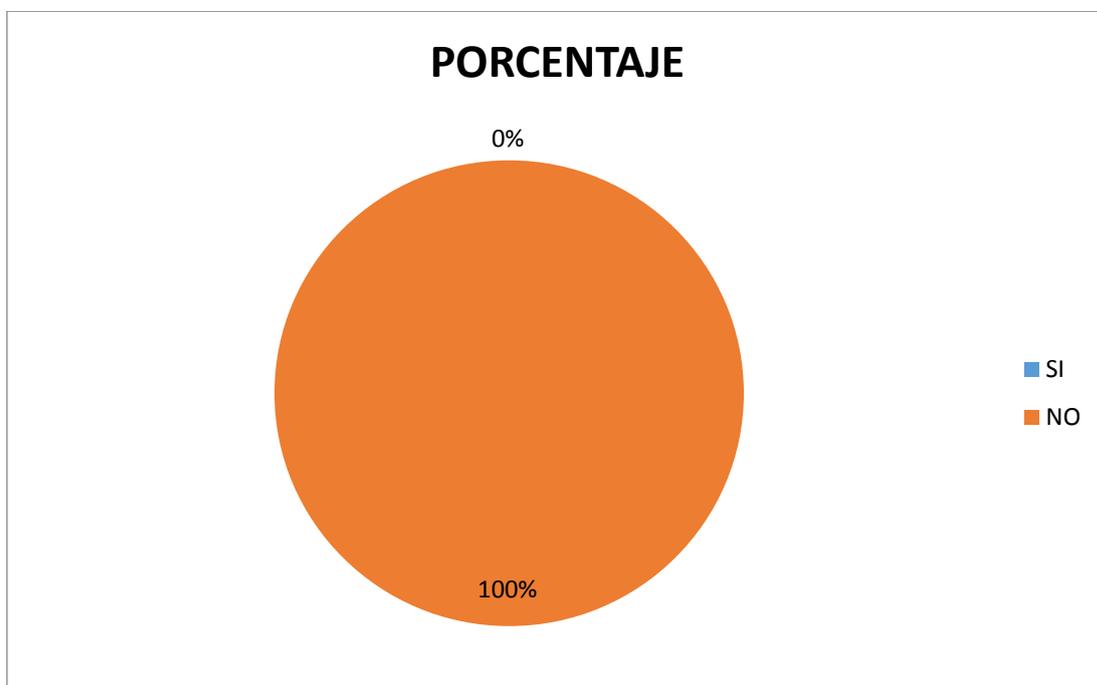


Figura N. 14 Pregunta 9

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

Análisis

El 100% de los trabajadores afirman que no existe ningún manual de pausa activas en la empresa, lo cual indica que el proyecto es viable porque permitirá a cada trabajador capacitarse y evitar riesgos de salud y estarían mejor informados y de esta manera su capacidad laboral aumentaría.

10.- ¿Le gustaría recibir información acerca de las pausas activas?

Tabla 15 Pregunta 10

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	92%
NO	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

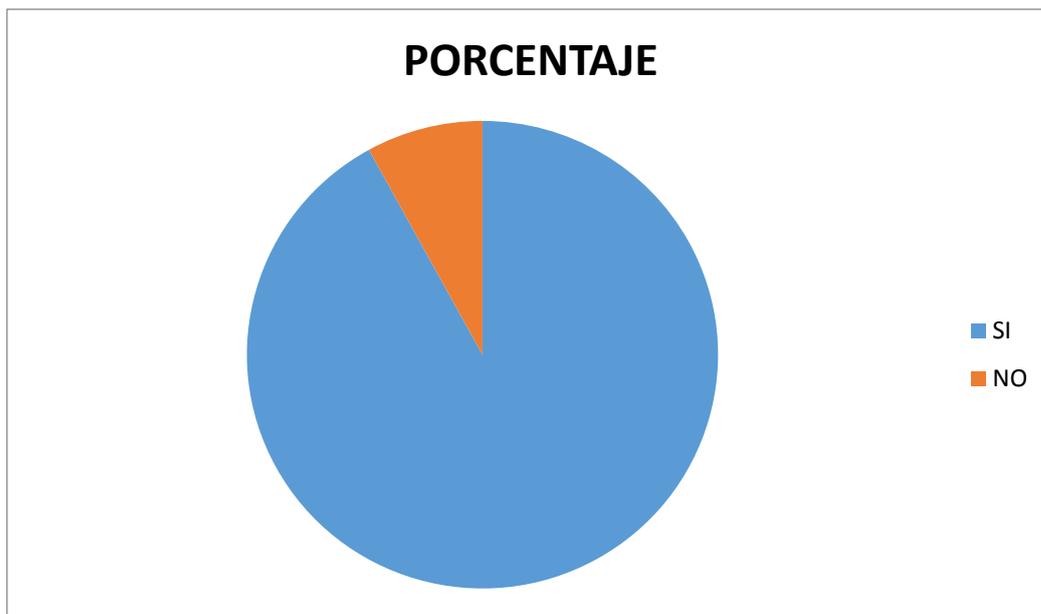


Figura N. 15 Pregunta 10

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

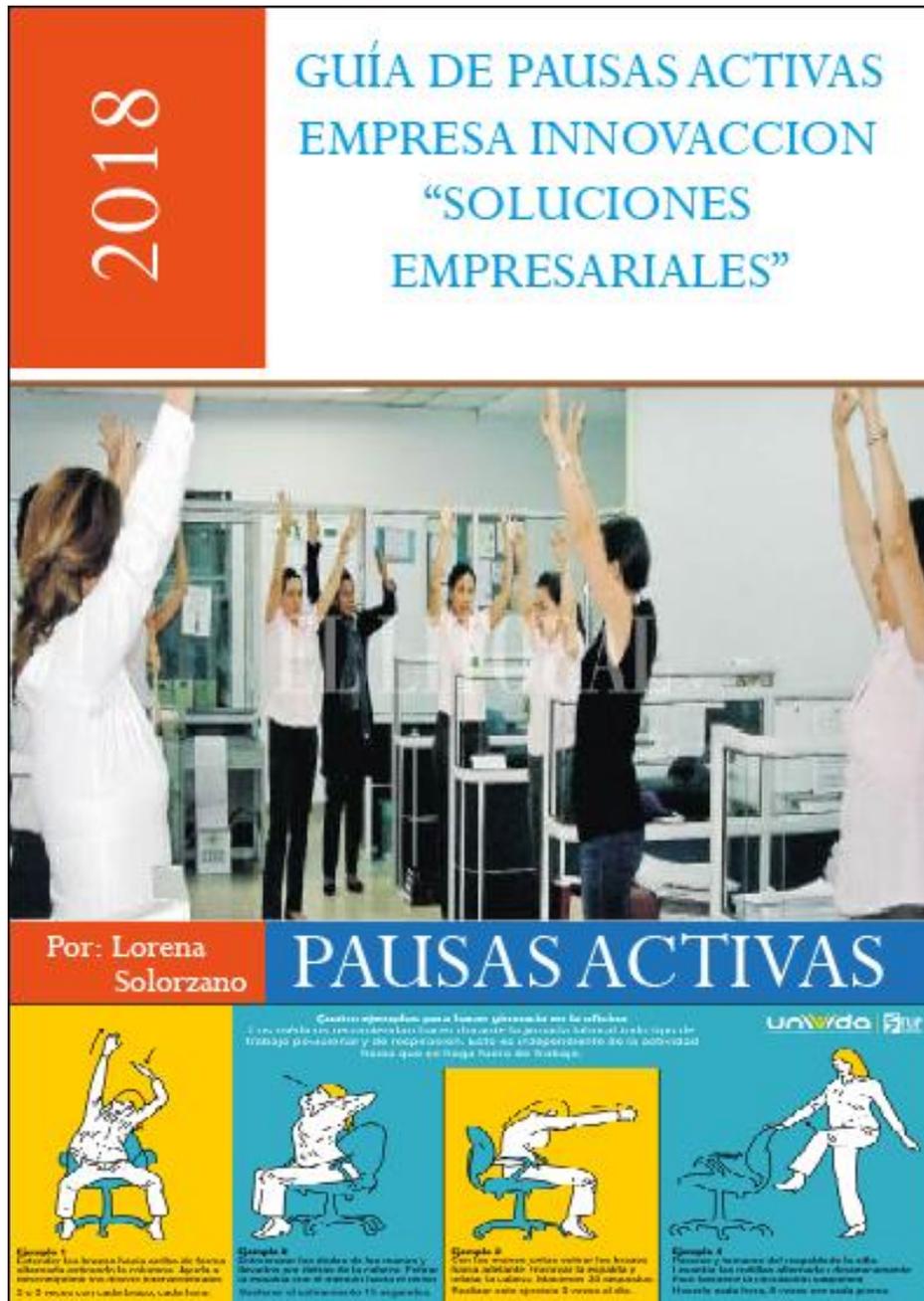
Análisis

El 92 por ciento de los encuestados considera que le gustaría recibir capacitaciones sobre las pausas activas de esta manera se estarían autoeducando para luego prevenir cualquier riesgo laboral en su salud, mientras que un 8% no se preocupa ni por su salud ni por auto educarse.

Conclusión de la encuesta

Después de la realización de la encuesta a los trabajadores de la empresa se concluye que existe un desconocimiento sobre el tema por parte de la empresa lo cual es preocupante porque sus empleados no tienen un momento para la relajación o cual genera trabajadores cansados y con disminución del ritmo de trabajo perjudicando a la productividad y buen desempeño laboral.

Implementación de la guía de pausa activas



INDICE

<u>1.- OBJETIVO GENERAL</u>	51
<u>2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS</u>	51
<u>3.- MISIÓN</u>	51
<u>4.- VISIÓN</u>	51
<u>5.- VALORES EN BASE A LA GUIA DE PAUSAS ACTIVAS</u>	51
<u>6.- Pausas activas</u>	52
<u>7- Introducción.-</u>	54
<u>8.- Justificación</u>	55
<u>9.- Conceptos para tener en cuenta:</u>	55
<u>9.1 Factores de Riesgo Ocupacional</u>	55
<u>9.1.1 Factor De Riesgo</u>	55
<u>9.2. Factores De Riesgo Psicosocial</u>	56
<u>9.3. Factores De Riesgo Locativo</u>	56
<u>9.4. Enfermedad profesional</u>	56
<u>9.5 Accidente de trabajo</u>	57
<u>9.6 Diseño ideal del puesto de trabajo:</u>	57
<u>9.6.1 Mala postura:</u>	58
<u>9.6.2. Buena Postura</u>	59
<u>9.6.3 Zonas de trabajo</u>	59
<u>9.6.4 Posición de los Componentes del Computador</u>	59
<u>9.6.5. Posición de la Silla</u>	60
<u>9.6.6. Uso correcto del Teclado y Ratón</u>	61

9. 6.7. Ratón.....	62
10. Para controlar los síntomas del Síndrome de Túnel del Carpo.-	63
11. Para la relajación de los músculos de la zona cervical.-.....	64
12.- Este ejercicio funciona para los músculos de la zona cervical y túnel del Carpo.-. 66	66
13.- Para los músculos del cuello.-	66
14. Recuerde realizar un calentamiento previo al comienzo de cada labor.....	67

1.- OBJETIVO GENERAL

Elaboración de una guía de pausas activas para mejorar la salud ocupacional de los trabajadores de la empresa INNOVACION SOLUCIONES EMPRESARIALES para prevenir enfermedades ocupacionales de los empleados.

2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

Disminuir el riesgo de accidentes laborales

Evitar la monotonía en cada puesto de trabajo

Mejorar la productividad de los empleados

3.- MISIÓN

Ser una empresa líder en el mercado preocupándonos por el equipo de trabajo y cuidando su salud mediante una guía de pausas activas dirigida a los empleados de la empresa.

4.- VISIÓN

Al cuidar a los empleados se está cuidando el interés de la empresa debido a que sin ellos no se podría realizar ninguna gestión empresarial, porque ellos son el motor de la empresa por tal motivo la guía permitirá mejorar las relaciones laborales, el trabajo grupal y que cada empleado se sienta a gusto en la empresa.

5.- VALORES EN BASE A LA GUIA DE PAUSAS ACTIVAS

Respeto

Compromiso

Cuidado de la salud del trabajador

Responsabilidad Laboral

6.- Pausas activas

El recurso humano es vital en la productividad de las empresas, por esto cada día se busca aplicar herramientas que faciliten su adaptación al trabajo, minimicen los riesgos y se propicien ambientes de trabajo motivadores y que generen un mejor clima laboral
(Montecinos , 2012)

Los trabajadores que realizan trabajos en posición estática durante periodos prolongados, con trabajo repetitivo, (como es el caso de los usuarios de video terminales) pueden verse afectados por dolencias osteomusculares. La aplicación de pausas activas durante la jornada laboral tiene grandes beneficios para prevenir o aliviar estas molestias



Preparatoria o de calentamiento:

Se realizan todos los días antes de iniciar la jornada laboral. El calentamiento tiene una duración de 5 minutos. Los ejercicios deben repetirse 3 veces cada uno, sosteniendo en cada ejercicio durante 5 segundos antes de iniciar la siguiente repetición.

Semicírculos con el cuello Estiramiento del cuello a los lados Estiramiento al frente Sacudir las manos

¿Qué son las pausas activas?

Pausas para usuario ocasional:

Es suficiente

Realizar una pausa activa de 5 minutos cada 3 a 4

Son altos durante la jornada laboral. Se llaman activas precisamente porque no se realiza una pausa para dejar de hacer algo solamente sino para hacer otra cosa, en este caso una serie de Ejercicios.

El objetivo de las pausas activas es distraerse, revitalizarse y distorsionarse para funcionar mejor

Los beneficios de las pausas activas son muchos; evitan la monotonía en el trabajo, promueven el autocuidado de la salud laboral permiten relajar los músculos tensionados y evitar dolores producidos por posturas inadecuadas, movimientos repetitivos y estrés y ayudan a relajarse mentalmente. Realícelas todos los días, usted percibirá sus beneficios

Beneficios de las pausas activas

Los beneficios de las pausas activas son muchos:

Evitan la monotonía en el trabajo.

Promueven el autocuidado en el ámbito laboral.

Permiten relajar los músculos tensionados y evitar dolores producidos por posturas

Inadecuadas, movimientos repetitivos y estrés. Relajarse mentalmente: Al apartarse por unos minutos de la tarea que se realiza, no solo descansa el cuerpo sino también la mente. Ello lleva a que la tarea se reanude con mejor actitud



La Pausa Activa es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral o durante extenuantes jornadas de estudio, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente, a través, de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generado por el trabajo.

¿Por qué es importante?

“La Pausa Activa es una herramienta destinada a compensar el esfuerzo diario realizado por las personas entregando un espacio destinado a la educación, recuperación y formación de hábitos hacia una vida saludable.” (Barreto & Mayerlid, 2010)

En efecto, de todo lo anterior lo podríamos inferir que gracias a un pequeño espacio dentro de la jornada laboral de sus trabajadores es posible mejorar la productividad y disminuir las licencias médicas por trabajos sistemáticamente repetitivos.

Dentro de las Ventajas de la Pausa Activa podemos encontrar que:

- Rompe la rutina del trabajo y por lo tanto reactiva a la persona, física e intelectualmente de manera que su estado de alerta mejora y puede estar más atento a los riesgos en su trabajo.
- Relaja los segmentos corporales más exigidos en el trabajo y re activar los subutilizados.
- Afecta positivamente la relación entre los compañeros de trabajo, al participar en conjunto en una actividad fuera de lo común y recreativa. Previene lesiones osteomusculares especialmente al inicio de la jornada laboral. (Barreto & Mayerlid, 2010)

7- Introducción.-

La guía de pausas activas permite a una empresa tener una herramienta que permita estimular al trabajador después de largas horas de trabajo para de esta forma puedan mejorar el desempeño de sus trabajadores así como mitigar posturas inadecuadas, riesgo laboral, cuidando siempre u bienestar al entender que estar frente a un ordenador debido a los servicios que ofrece la empresa existe fatiga muscular, esfuerzo de la vista. Y otros factores que pueden influenciar el desarrollo de labores del trabajador. (Bonilla, 2012).

Las pausas activas surgen principalmente como respuesta a la creciente aparición de diferentes enfermedades profesionales; básicamente consisten en pequeños descansos durante las jornadas laborales e incluso también durante nuestra estancia en colegios y universidades.

Existen diferentes entidades que buscan prevenir dichas enfermedades y se llaman ARP (Aseguradoras de Riesgos Profesionales) pero su papel en las diferentes empresas no es tan constante como debiera ya que solo se limitan a realizar charlas periódicamente pero eso no es suficiente.

Toda organización está en riesgo de que su personal sufra de este tipo de afecciones laborales, sin embargo, los riesgos dependen mucho de las características del puesto de trabajo.

Los empleados están expuestos a diversos factores que podrían afectar sus sentidos y por consiguiente algunas partes del cuerpo. Podemos identificar los siguientes: malas posturas, agotamiento visual, contaminación auditiva, dolor en las manos entre otras (Barreto & Mayerlid, 2010)

8.- Justificación

La guía de pausas activas tiene como finalidad crear conciencia en los empleados de INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES”; es decir que conozcan la importancia de tener hábitos saludables dentro de la actividad laboral y vida personal. Busca ser una herramienta llamativa que a su vez sea fácil de entender y aplicable en diferentes escenarios que no solo se limitan al trabajo sino también pueden realizarse en la casa, en el colegio y en la universidad.

Con esto probablemente se disminuirá los riesgos de adquirir enfermedades profesionales, ausentismo e incapacidades generadas por estas. La práctica del contenido de la cartilla permitirá elevar los niveles de producción y el manejo de Stress, dónde daría campo a ambientes de trabajo saludables. (Barreto & Mayerlid, 2010)

La siguiente guía está diseñada para que usted como trabajador o estudiante aprenda y aplique algunos ejercicios básicos para evitar problemas tales como enfermedades profesionales.

9.- Conceptos para tener en cuenta:

9.1 Factores de Riesgo Ocupacional

9.1.1 Factor De Riesgo

Se entiende bajo esta denominación la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo.

Riesgo Se denomina riesgo a la probabilidad de que un objeto material, sustancia ó fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos.

Involucra todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana.

Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.

Riesgos que podemos identificar en INNOVACION “SOLUCIONES EMPRESARIALES”

9.2. Factores De Riesgo Psicosocial

La interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, en un momento dado pueden generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral. (Barreto & Mayerlid, 2010)

9.3. Factores De Riesgo Locativo

Las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro de las instalaciones locativas pueden ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar el trabajo, así como daños a los materiales de la empresa, como:

- Pisos, escaleras, barandas, plataformas y andamios defectuosos o en mal estado.
- Muros, puertas y ventanas defectuosas o en mal estado.
- Techos defectuosos o en mal estado.
- Superficie del piso deslizante o en mal estado
- Falta de orden y aseo.
- Señalización y demarcación deficiente, inexistente o inadecuada. (Barreto & Mayerlid, 2010)

9.4. Enfermedad profesional

Se considera enfermedad profesional todo estado patológico crónico que sufra el trabajador y que sobrevenga como consecuencia de la clase de trabajo que desempeña o

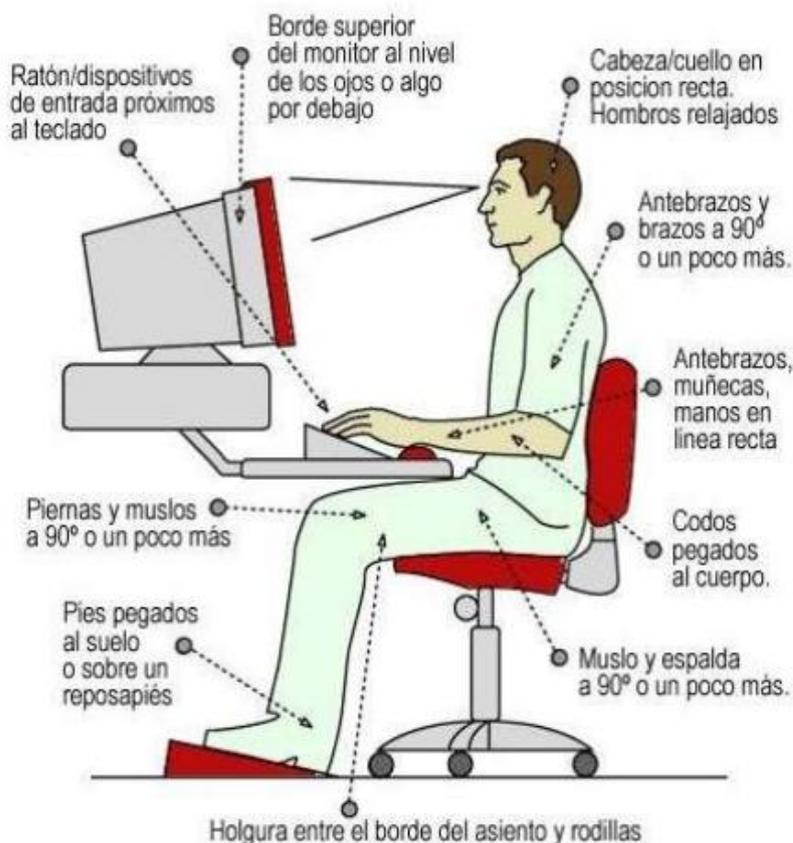
hubiese desempeñado o del medio de trabajo causada por agentes físicos, químicos o biológicos.

9.5 Accidente de trabajo

Se considera accidente de trabajo toda lesión orgánica o funcional que en forma violenta o repentina sufren los trabajadores debido a causas externas a la víctima o al esfuerzo realizado por ésta y que origine reducción temporal o permanente en su capacidad de trabajo o produzca su fallecimiento.

9.6 Diseño ideal del puesto de trabajo:

A continuación observaremos el esquema de un puesto de trabajo ideal con el diseño y postura adecuada para la prevención de enfermedades osteo-musculares. (Barreto & Mayerlid, 2010)

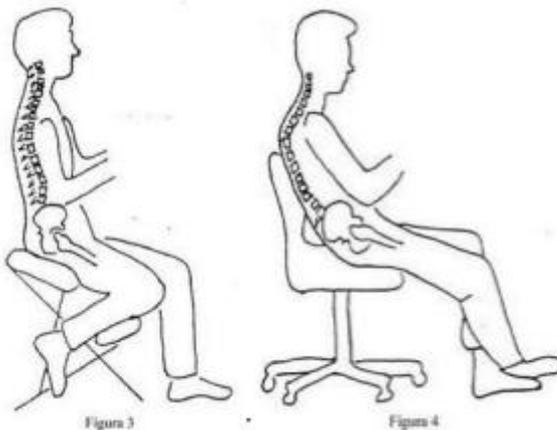


Fuente: (Barreto & Mayerlid, 2010)

9.6.1 Mala postura:

En la Imágenes se reflejan cuáles son las malas posturas más comunes, y los errores que cometemos en la posición del computador y sus componentes

- Pantalla de Computador muy cerca, muy alta o muy baja
- Silla muy separada del escritorio
- Espalda doblada
- Posición de las piernas cruzadas y hacia atrás .



Fuente: (Barreto & Mayerlid, 2010)

¿Cuáles son los efectos de la mala Postura?

- Dolor en el cuello • Dolor en la espalda
- Dolor en el brazo o antebrazo
- Dolor en las manos
- Sensación de cansancio
- Disconformidad (Barreto & Mayerlid, 2010)

9.6.2. Buena Postura

Una buena postura nos permite permanecer más tiempo cómodo en nuestro escritorio. Lo primero que debemos hacer es organizar y adecuar nuestro espacio de trabajo para un ambiente ideal, luego aprende a tomar las posiciones ergonómicas para sentarse frente al computador (Barreto & Mayerlid, 2010)

9.6.3 Zonas de trabajo

Lo primero que haremos es identificar y las distintas zonas en el escritorio, hablaremos de tres zonas. Zona poco común, Zona ocasional y Zona usual, tal cual como se describe en el gráfico: (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: (Barreto & Mayerlid, 2010)

9.6.4 Posición de los Componentes del Computador

La posición correcta de los periféricos del computador también influye en la postura que debemos tomar aquí veremos cómo debemos ubicarlos en el escritorio: Mantener el ratón, teclado y otros accesorios de uso frecuente al mismo nivel y en la zona usual (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: www.google.com

9.6.5. Posición de la Silla

Otra pieza importante en la ergonomía de la zona de trabajo es la silla y su ubicación, detallaremos como debemos acondicionarla para una buena postura

- Ajuste el asiento a la altura de las rodillas
- Siéntese de forma que siempre el tronco esté apoyado en el espaldar de la silla (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: (Barreto & Mayerlid, 2010)

- Dejar un espacio libre entre el pliegue de la rodilla y el borde del asiento;
- Mantener siempre los pies apoyados, preferiblemente utilizar como apoyo. (Barreto & Mayerlid, 2010)



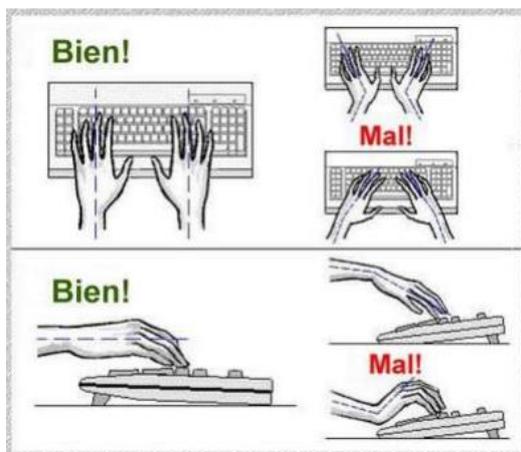
Fuente: (Barreto & Mayerlid, 2010).

9.6.6. Uso correcto del Teclado y Ratón

Una vez tengamos acondicionado el espacio de trabajo, e iniciemos las actividades debemos saber cómo trabajar con los periféricos más usados, explicaremos con gráficos cada uno de ellos (Barreto & Mayerlid, 2010)

Teclado

Mantener los antebrazos, puños y manos alineados en posición recta, con relación al teclado (Barreto & Mayerlid, 2010).



Fuente: (Barreto & Mayerlid, 2010).

9. 6.7. Ratón

Tomar una posición similar que con el teclado, considerando que el secreto está en la posición neutral. (Barreto & Mayerlid, 2010)



: Fuente: (Barreto & Mayerlid, 2010)

Consejos

Aunque tengamos el ambiente ideal en nuestra zona de trabajo estar sentados frente al computador genera fatiga para prevenir lesiones daremos algunos consejos. A pesar de que el tiempo y las obligaciones laborales siempre apremian, es posible prestar atención a algunas situaciones diarias en su ambiente de trabajo que, en definitiva, hacen la diferencia entre una persona sana y otra enferma. Revise su rutina y adopte algunas de las siguientes recomendaciones:

- Haga pausas pequeñas durante su jornada laboral, a fin de ejercitar su cuerpo y relajar su mente.
- Transfórmelo en hábito.
- No permanezca muchas horas frente al computador.

- Cada cierto tiempo, cambie las tareas que realiza o haga una pausa para alejarse del computador.
- Mantenga la espalda recta, pegada al respaldo de la silla (Barreto & Mayerlid, 2010)

Las actividades recomendadas para realizar en el puesto de trabajo con el fin de prevenir enfermedades y molestias de tipo músculo-esquelético son las siguientes:

10. Para controlar los síntomas del Síndrome de Túnel del Carpo.-

1. Se recomienda realizar estiramientos de los tendones de la muñeca. Para ello tome todos los dedos de la mano en dirección hacia el suelo y realice el estiramiento, haciendo presión hacia el cuerpo; al terminar, cambie de brazo. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia

Elaborado por: Solórzano Lorena

2. Junte las manos, llévelas encima de la cabeza y extendiendo los codos ejerza presión.



Fuente: Propia

Elaborado por: Solórzano Lorena

11. Para la relajación de los músculos de la zona cervical.-

1.- Con el fin de disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical, realice estiramientos de los músculos del cuello, tomando con mano derecha la oreja izquierda y llevando la cabeza hacia el brazo derecho, haciendo poca presión y viceversa. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

2.- Para disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical realice estiramientos de los músculos del cuello, llevando la cabeza hacia el lado izquierdo, mantenga y cambie hacia el lado derecho. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

3.- Para disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical también puede tomar con su mano derecha la oreja izquierda, llevando la cabeza hacia el brazo derecho,

haciendo poca presión y viceversa. (Estos ejercicios se realizan sentados en el puesto de trabajo). (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

4.- Entrelace las manos y llévelas detrás de la espalda, ejerza presión y sostenga, para ganar elasticidad y optimizar la relajación muscular. (Barreto & Mayerlid, 2010).



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

12.- Este ejercicio funciona para los músculos de la zona cervical y túnel del Carpo.-

Tome las dos manos entrelace los dedos entre si y lleve los brazos hacia arriba, se recomienda realizarlo en punta de pies, es más eficiente para ganar elasticidad. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia

Elaborado por: Solórzano Lorena

13.- Para los músculos del cuello.-

1.- En posición sentada en la silla, lleve la cabeza hacia atrás y manténgala durante un tiempo considerable. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia

Elaborado por: Solórzano Lorena

2.-. Para los músculos del cuello, en posición sentado en la silla, lleve la cabeza hacia abajo y el mentón llévelo hacia el pecho y haga un poco de presión hacia éste. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

14. Recuerde realizar un calentamiento previo al comienzo de cada labor.

- Para ello abra y cierre las manos y realice repeticiones hasta lograr un calentamiento en los tendones de las manos (Barreto & Mayerlid, 2010).



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

- Complemento al ejercicio anterior, realice una rotación de las muñecas en varias direcciones, alternando los movimientos. Realice este ejercicio con cada mano en todas las posiciones (Girar hacia la derecha, izquierda y rotación hacia arriba y hacia abajo). (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

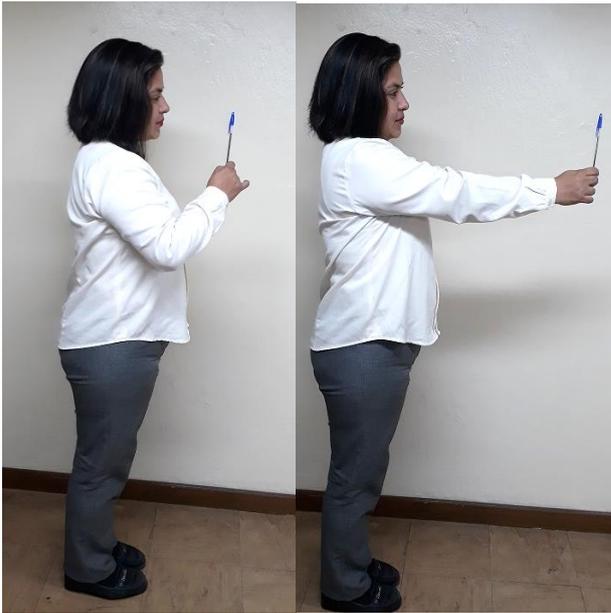
15.- Para la fatiga visual.-

- Se recomienda tapar los ojos cerrados con la palma de las manos, pero antes es aconsejable calentarlas, frotándolas entre sí. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

- También se recomienda mirar alternativamente los objetos cercanos y lejanos (más de 6 metros) o coja un objeto o elemento, acérquelo y aléjelo mientras enfoca la mirada a éste y los músculos de los ojos rotan de ejercicio. (Barreto & Mayerlid, 2010)



Fuente: Propia
Elaborado por: Solórzano Lorena

CONCLUSIONES DE LA GUÍA DE PAUSAS ACTIVAS

Esta guía se elaboró para que la empresa INNOVACION SOLUCIONES EMPRESARIALES, la implementé y utilicé como herramienta que permita mejorar el desempeño de sus trabajadores; por medio de ejercicios los cuales son fáciles de realizar y en un tiempo estimado de 15 minutos.

Luego los empleados se sentirán sin estrés y motivados a seguir con sus labores normales, la guía ayuda a la empresa a mantener buenos hábitos empresariales con sus trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA DE LA GUÍA DE PAUSAS ACTIVAS

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j1SfUIL5JY0J:www.elportalde
la
salud.com/index.php%3Foption%3Dcom_content%26task%3Dview%26id%3D466%2
6Item
id%3D1+salud+ocupacional+en+colombia+%2Bpausas+activas&cd=10&hl=es&ct=cln
k&client=gmail](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j1SfUIL5JY0J:www.elportalde
la
salud.com/index.php%3Foption%3Dcom_content%26task%3Dview%26id%3D466%2
6Item
id%3D1+salud+ocupacional+en+colombia+%2Bpausas+activas&cd=10&hl=es&ct=cln
k&client=gmail)

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/salocu1.htm>
www.eltiempo.com

Capítulo VI

6. Aspectos Administrativos

6.01 Recursos Humanos

Población:	15 personas
Gerente:	1 persona
Investigadores:	1 personas

6.02 Recurso tecnológico

Papelógrafo
Video Cámara
Pen drive
Infocus
Pantalla
Computador portátil

6.03 Infraestructura

Coffe break

Servilletas

Vasos

Cafetera

Sillas (15)

Mesas (2)

6.04 Presupuesto del proyecto

Tabla 16 Presupuesto del proyecto

N.	DENOMINACIÓN	CANT.	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Pen drive 4GB	1	6,5	6,5
2	Cartuchos de impresora	2	45	45
3	Hojas de papel bond	500	3,5	3,5
4	Copias	500	0,015	7,5
5	Internet(horas)	20	0,6	12
6	Movilización	50	1,5	75
7	Infocus	1	60	60
8	Pantalla	1	80	80
9	Papelógrafo	1	50	50
10	Gigantografía	3	15	45
11	Vasos	200	0,02	4
12	Servilletas	200	0,02	4
13	Coffe Break	35	1,25	43,75
14	Cartulinas	16	0,2	3,20
15	Cuadernos	2	1,5	3
16	Esferos	16	0,4	6,40
17	Amplificación	1	30	30
18	Capacitación	1	100	100
			TOTAL	508

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

6.05 Cronograma

Tabla 17 Cronograma

MES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ACTIVIDAD																									
Reunión con gerencia para presentación de propuesta	■																								
Diseño y elaboración de los talleres	■	■	■	■																					
Generación de expectativa			■	■																					
Confirmación de horarios		■	■																						
Reserva de local			■	■																					
Coordinación de break			■	■																					
Elaboración de material de apoyo		■	■																						
Invitación al personal				■																					
Reunión de coordinación																									
Presentación del contenido de los talleres					■																				
Ejecución de los talleres						■	■																		
Elaboración del esquema del producto			■	■	■	■																			
Presentación y revisión de la guía de pausas activas							■	■																	
Desarrollo de la guía										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Lorena Solórzano

Capítulo VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

Se debe fomentar el cuidado de la salud a los trabajadores por medio de la aplicación de un manual de pausas activas, y establecer como reglamento interno en la empresa, es de vital importancia reforzar los conocimientos de los empleados mediante capacitaciones continuas para que los empleados puedan desempeñar mejor sus actividades diarias.

Si el empleado se siente cansado, estresado y no está a gusto se debe indagar que ocasiona el malestar de los trabajadores; para establecer una solución viable al problema encontrado permitiendo al trabajador desempeñar sus actividades de forma segura, y con ganas de seguir colaborando con la empresa.

Procurar que el ambiente de trabajo sea óptimo para que los trabajadores desempeñen sus labores con normalidad, evitando afectaciones de ningún tipo a los empleados.

Se observa que no existe un manual de pausas activas que permita ayudar a los empleados a tener buenas aptitudes de salud, por tal motivo se encuentra desmotivado y sin ganas de esforzarse por mejorar su rendimiento o capacidad laboral dentro de la empresa.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda la implementación de una guía de pausas activas, la misma que servirá para reducir el riesgo de salud laboral de los empleados, generando buenos hábitos empresariales, el

mismo que se encuentra netamente ligado a mejorar el desarrollo laboral de cada uno de los empleados de la empresa INNOVACION SOLUCIONES EMPRESARIALES

Se propone realizar un seguimiento al desempeño de los trabajadores al aplicar la guía de pausas activas evaluando cada uno de los factores de rendimiento del trabajador y así poder establecer el manual en distintas áreas de la empresa.

Es indispensable que los trabajadores conozcan la guía de actividades por medio de capacitaciones continuas aplicando la guía como una herramienta para disminuir el riesgo de salud ocupacional de los trabajadores.

Se debe tener en cuenta que la implementación de la guía permitirá a los trabajadores desempeñar sus labores de forma segura, y hacer de la misma una actividad rutinaria que debe realizarse por 15 minutos en las diferentes áreas mejorando el desarrollo personal, y profesional de los trabajadores.

Bibliografía

- Actualicese. (Septiembre de 2016). <https://actualicese.com>. Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2016/09/26/salud-en-el-trabajo-importancia-de-las-pausas-activas/>
- Areacucuta. (febrero de 2016). <http://www.areacucuta.com/>. Obtenido de <http://www.areacucuta.com/3-tipos-de-pausas-activas-para-realizar-en-el-gimnasio-o-en-la-oficina/>
- Barreto , G., & Mayerlid, P. (junio de 2010). <https://es.scribd.com/>. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/32628047/Proyecto-diseno-de-la-cartilla-de-pausas-activas>
- Bonilla, F. (2012). <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co>. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/4370/1/CB-0460628.pdf>.
- Concepto Definicion. (octubre de 2014). <http://conceptodefinicion.de>. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/metodologia/>
- Conceptode. (2018). <http://concepto.de>. Obtenido de <http://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Edgar Ortegón, J. F. (Julio de 2005). *Manual 42 CEPAL*. Obtenido de Manual 42 CEPAL:
<file:///C:/Users/Ordenador/Desktop/Hernán/6º/tesis/ARCHIVOS%20DE%20APOYO/manual42.pdf>
- Metodologiaeninvestigación. (Julio de 2010). <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com>. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Minsalud. (Julio de 2015). <https://www.minsalud.gov.co/>. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/.../RIDE/VS/.../abece-pausas-activas.pdf>

Montecinos , E. (julio de 2012). <https://es.scribd.com>. Obtenido de <https://es.scribd.com: https://es.scribd.com/doc/99465615/Pauas-Activas-Con-Dibujos>

Organización Mundial de la Salud. (noviembre de 2017). <http://www.who.int>. Obtenido de <http://www.who.int: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

Pausas activas. (2018). <https://smpausas.wordpress.com>. Obtenido de <https://smpausas.wordpress.com: https://smpausas.wordpress.com/categorias/caracteristicas-de-pausas-activas/>

Plurar de modestia. (julio de 2012). <https://pluraldemodestia.wordpress.com>. Obtenido de <https://pluraldemodestia.wordpress.com: https://pluraldemodestia.wordpress.com/2012/07/03/aprendizajeholistico/>

Porto , J. (2008). <https://definicion.de>. Obtenido de <https://definicion.de: https://definicion.de/metodo-deductivo/>

questionpro. (2018). <https://www.questionpro.com/>. Obtenido de <https://www.questionpro.com: https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Salud cardiovascular. (2017). <http://www.cardiosalud.org>. Obtenido de <http://www.cardiosalud.org: http://www.cardiosalud.org/programas/actividad-fisica-y-salud/pausa-activa-para-ambientes-laborales>

Universidad Católica de Colombia. (agosto de 2015). <https://www.ucatolica.edu.co>. Obtenido de <https://www.ucatolica.edu.co: https://www.ucatolica.edu.co/portal/la-importancia-de-las-pausas-activas/>

ANEXOS

Anexo N. 1 Encuesta

ENCUESTA

Objetivo.- El objetivo de la presente encuesta es recabar información para la elaboración de la guía de pausas activas, con la finalidad de aumentar la productividad y reducir la presencia de enfermedades profesionales

DATOS GENERALES:

Género: Masculino

Área: _____

Femenino

Cargo: _____

Preguntas

1.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es adecuado para realizar sus actividades?

SI

NO

2.- ¿En su lugar de trabajo realiza sus actividades sentado más de 4 horas seguidas?

SI

NO

3.- ¿Sabe usted los síntomas del estrés laboral?

SI

NO

4.- ¿Las actividades que realiza en conjunto con sus compañeros son bien ejecutadas?

SI

NO

5.- ¿Ha sentido sensación de cansancio, agotamiento y distracción en su lugar de trabajo?

- SI
 NO

6.- ¿Realiza algún ejercicio en su lugar de trabajo?

- SI
 NO

7.- ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas a su puesto de trabajo?

- SI
 NO

8.- ¿Considera usted que al participar en talleres motivacionales podría manejar el estrés?

- SI
 NO

9.- ¿Existen talleres de pausas activas en la empresa?

- SI
 NO

10.- ¿Le gustaría recibir información acerca de las pausas activas?

- SI
 NO

Quito, 29 de Mayo del 2018

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación de la **Guía de Pausas Activas** en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra compañía, **elaboración de una guía de pausas activas para la prevención de enfermedades ocupacionales.**

El trabajo sobre la Elaboración de una guía de pausas activas para la prevención de enfermedades ocupacionales, se encuentra **terminado y entregado satisfactoriamente en la compañía.**

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,



Pablo Rosero V.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Innovación
CALL CONTACT CENTER & BPO S.A.

*Av. Juan González N35-26 y Juan Pablo Ochoa, Edif. Pasaje B&B Torre Obor piso 6 Of. 607
Telf. (+593) 2 257 131 Móvil. (+593) 9 95 613 177*

Quito - Ecuador

www.innovacion-center.com



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **SOLORZANO AGILA LORENA ELIZABETH**, portador de la cédula de identidad N° **1718253543**, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 27 de abril del 2018


TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
ABR 2018
Sra. Mariela Balseca
CAJA
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA
Marketing Interno y Externo

Psic. Fabián Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN


Ing. William Parra
BIBLIOTECA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
27 ABR 2018
9.07
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Ing. Franklin Gevalles
DIRECTOR DE CARRERA
Adm. Int. y Marketing


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
13 MAY 2018
Tnla. Samantha Prado
SECRETARIA ACADÉMICA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: LORENA ELIZABETH SOLORZANO AGILA.pdf (D37302242)
Submitted: 4/7/2018 2:42:00 AM
Submitted By: loretineger@yahoo.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

TESIS PAUSAS ACTIVAS MAYRA TACO.pdf (D22678648)
PROYECTO FINAL JESSICA CORONADO V.docx (D23248659)
ANDREA GARRIDO.pdf (D30286861)
TESIS COMPLETA 1 (1).pdf (D30376941)
MARCELA FONSECA.pdf (D30351922)
RONALD IBARRA TESIS.docx (D23774785)
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26511/1/0503624751%20Wilma%20Alexandra%20Toapanta%20Chasilloa.pdf>
<https://dokumen.tips/documents/pauas-activas-con-dibujos.html>
<http://www.finanzaspersonales.co/trabajo-y-educacion/articulo/10-razones-deben-hacer-pausas-activas/51267>
<http://proyectoinformatico-administracion-de-servicios-de-salud-2010.wikispaces.com/file/view/Dise%C3%B1o+y+elaboraci%C3%B3n+de+una+cartilla+de+pausas+activas.pdf>
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2512/1/RHP-16-17-1715889208.pdf>
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2213/154-EMP-RH-16-16-1720987864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9604/TRABAJO%20DE%20GRADO%20ESPECIALIZACION%20EN%20DOCENCIA%20Y%20GERENCIA%20CON%20RAE.pdf?sequence=1>
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9599/1/T-UCE-0015-592.PDF>
<https://www.sst-safework.com/2018/02/02/salud-en-el-trabajo-importancia-de-las-pausas-activas/>
<https://actualicese.com/actualidad/2016/09/26/salud-en>
[http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com./](http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/)

Instances where selected sources appear:

35



ING. TEJADA JOSÉ
Tutor del Proyecto