

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA



**INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE UN SERVICIO  
NUTRICIONAL DIRIGIDO A EMPRESAS MULTINACIONALES DE LA CIUDAD DE  
GUATEMALA**

Andrea Isabel Rivera Mansilla

Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicios

Guatemala, Mayo de 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA



**INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE UN SERVICIO  
NUTRICIONAL DIRIGIDO A EMPRESAS MULTINACIONALES DE LA CIUDAD DE  
GUATEMALA**

**Trabajo de Graduación  
Presentado por**

Andrea Isabel Rivera Mansilla

Para optar al grado de Maestro en Artes  
Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicios

Guatemala, Mayo de 2012

**JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA**

DR. OSCAR MANUEL COBAR PINTO PhD.	DECANO
LIC. PABLO ERNESTO OLIVA SOTO, M.A.	SECRETARIO
LICDA. LILIANA VIDES DE URIZAR	VOCAL I
DR. SERGIO ALEJANDRO MELGAR VALLADARES	VOCAL II
LIC. LUIS ANTONIO GALVEZ SANCHINELLI	VOCAL III
BR. FAUSTO RENE BEBER GARCIA	VOCAL IV
BR. CARLOS FRANCISCO PORRAS LOPEZ	VOCAL V

**CONSEJO ACADÉMICO  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

DR. OSCAR MANUEL COBAR PINTO, PhD  
MSc VIVIAN MATTA DE GARCIA  
DR. ROBERTO FLORES ARZÚ  
DR. JORGE ERWIN LÓPEZ GUTIÉRREZ  
LIC. FÉLIX RICARDO VELIZ FUENTES, MSc.

Este trabajo lo dedico a:

Dios, por permitirme cumplir una meta más al lado de mis seres queridos, porque nuevamente me ha rodeado de personas que han contribuido a este logro y porque ha sido mi fuente de fortaleza y sustento en cada uno de los retos que se han presentado en esta formación académica.

Mi esposo, Erick Reyes, porque nuevamente ha sido mi compañero de fórmula para emprender esta carrera, donde uno al lado del otro hemos recorrido el camino que hoy llega a la meta académica que juntos trazamos. Definitivamente no lo hubiera logrado sin su apoyo, colaboración, solidaridad, comprensión y amor incondicional.

Mis padres, Gudiel Rivera y Lorena Mansilla de Rivera, porque han sido pilares fundamentales en mi formación académica, profesional y personal. Gracias por ser una fuente importante de inspiración y motivación que sin su amor, apoyo, buenos ejemplos y oraciones no podría ver cumplida esta meta el día de hoy.

Mi hermana, Martha Lucía, porque conté con su apoyo, amistad y amor en cada momento que lo solicite. Principalmente porque a través de su experiencia profesional como Licenciada en Nutrición encontré una fuente para la definición de mi trabajo de Graduación y me facilitó las herramientas para su desarrollo.

Mis hermanos, Gudiel Osberto y Gudiel Alejandro, porque he podido contar con su apoyo y amor. Porque simplemente me motivan a superarme y esforzarme para ser el mejor ejemplo que puedo llegar a ser.

Mis abuelitos, tíos y primos, porque a través de sus oraciones, consejos, apoyo y cariño han alimentado y fortalecido mi espíritu.

Mis amigos de Ingeniería, Tito y César, porque en el 2010 los cuatro concluimos que MAIES sería el próximo objetivo universitario. Gracias por todo lo que a través de la maestría hemos podido compartir, por cada una de sus contribuciones en mi formación académica, y principalmente por su valiosa amistad.

Mis amigos de MAIES, porque sin ustedes el paso por la maestría no habría sido lo ameno que fue. Gracias por su colaboración, solidaridad y lazos de amistad que el día de hoy hacen posible que juntos veamos cumplido este objetivo.

## ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO .....	i
2.	INTRODUCCIÓN.....	iii
3.	PROBLEMA A RESOLVER .....	1
4.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
5.	MARCO TEÓRICO.....	3
5.1.	Los Servicios Nutricionales en la Ciudad de Guatemala .....	3
5.1.1.	La Nutrición.....	3
5.1.2.	Servicios Nutricionales .....	3
5.1.3.	Principales Problemas Nutricionales.....	5
5.1.4.	Causas del Fracaso en los Planes Nutricionales .....	5
5.2.	Problemas de Salud en la Población Laboralmente Activa .....	5
5.2.1.	Padecimientos que Requieren Asistencia Nutricional .....	6
5.2.2.	Impactos en el Ambiente Laboral derivados de la Salud del Colaborador ..	8
5.3.	Empresas Multinacionales en la Ciudad de Guatemala .....	9
5.3.1.	Empresas Multinacionales .....	9
5.3.2.	Beneficios dentro de las Empresas Multinacionales .....	10
5.3.3.	Efectos de los Beneficios en el Ambiente Laboral .....	11
5.4.	Investigación de Mercado .....	11
5.4.1.	El Mercado.....	12
5.4.2.	El Mercado de los Servicios.....	12
5.4.3.	Importancia del Comportamiento del Consumidor.....	13
5.4.4.	Importancia de la Investigación de Mercados para la Gerencia.....	15
5.4.5.	El Proceso de Investigación de Mercados .....	15
6.	OBJETIVOS.....	17
6.1.	Objetivo General.....	17
6.2.	Objetivos Específicos.....	17
7.	METODOLOGÍA .....	18
7.1.	Métodos.....	18
7.1.1.	Método Científico.....	18
7.1.2.	Método Analítico-Sintético .....	18
7.2.	Técnicas.....	18
7.2.1.	Cuestionarios.....	18
7.2.2.	Análisis Gráfico .....	19
8.	RESULTADOS.....	20
8.1.	Encuesta a Empleados de Empresa Multinacional.....	20
8.2.	Encuesta a Recursos Humanos de Empresa Multinacional.....	28
8.3.	Encuesta a Personal de Nucares Center .....	30
8.4.	Encuesta a Pacientes de Nucares Center.....	30
9.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	36
9.1.	Encuesta a Empleados de Empresa Multinacional.....	36
9.2.	Encuesta a Recursos Humanos de Empresa Multinacional.....	38
9.3.	Encuesta a Personal de Nucares Center .....	39
9.4.	Encuesta a Pacientes de Nucares Center.....	39

10.	CONCLUSIONES.....	41
11.	RECOMENDACIONES.....	42
12.	BIBLIOGRAFÍA .....	43
13.	ANEXOS .....	45

## INDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pag</b>
1	Distribución del Género (empleados)	21
2	Rango de Edades (empleados)	21
3	Lugar de Trabajo (empleados)	21
4	Horas diarias de Trabajo (empleados)	22
5	Promedio de tomar el tiempo de comida por semana (empleados)	23
6	Comida de Preparación Casera (empleados)	23
7	Frecuencia en Restaurantes en la Semana (empleados)	24
8	Padecimientos de algún diagnóstico listado (empleados)	25
9	Diagnósticos y Colab. que Reportaron haberlos Padecido (empleados)	25
10	Tratamiento con Asistencia Nutricional (empleados)	26
11	Finalizaron Plan Nutricional (empleados)	26
12	Conoce la relación positiva entre Buena Nutrición y Productividad	27
13	Sabía que los Padecimientos requieren Asistencia Nutricional	27
14	Dificultades por el Horario Laboral para Tratamiento de Salud	27
15	Interesados en contar con el Servicio en el Lugar de Trabajo	27
16	Respecto a la Organización	28
17	Respecto a Consciencia en temas de Salud	29
18	Respuestas de parte de personal de Clínica Nutricional NuCare Center	30
19	Rango de Edades (pacientes)	31
20	Laboralmente Activos (pacientes)	32
21	Promedio de horas Laborales al día (pacientes)	32
22	Promedio de Visitas a un Restaurante durante la Semana (pacientes)	33
23	Padecimientos de los Pacientes	33
24	Consciente de la Importancia para la Productividad un Buen Régimen N.	34
25	Consciente que los diagnósticos listados requieren de asesoría Nutricional	34
26	Considera que su horario laboral limita la planificación de temas de Salud	35
27	De ser diagnosticado con uno de los padecimientos, buscaría asesoría N.	35
28	De contar con el Servicio Nutricional desde su Lugar de Trabajo, lo usaría	35
29	Alimentos de Mayor consumo en el Desayuno (empleados)	56
30	Alimentos de Mayor consumo en el Almuerzo (empleados)	57
31	Alimentos de Mayor consumo en la Cena (empleados)	58
32	Participación Previa en Plan Nutricional (empleados)	59
33	Resultados del Plan Nutricional (empleados)	59
34	Conoce el riesgo que corre sin Asistencia Nutricional (empleados)	60
35	Tomarían Servicios Nutricionales si tuvieran un Padecimiento de Salud	60
36	Contó con Asistencia Nutricional como Tratamiento del Padecimiento	60

## INDICE DE GRAFICAS

<b>No.</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pag</b>
1	Rango de Edades (empleados)	21
2	Lugar de Trabajo (empleados)	22
3	Horas diarias de Trabajo (empleados)	22
4	Promedio de tomar el tiempo de comida por semana (empleados)	23
5	Comida de Preparación Casera (empleados)	24
6	Frecuencia en Restaurantes en la Semana (empleados)	24
7	No. de Colaboradores que han Padecido algún Diagnóstico (empleados)	26
8	Rango de Edades (pacientes)	31
9	Promedio de horas Laborales al día (pacientes)	32
10	Promedio de Visitas a un Restaurante durante la Semana (pacientes)	33
11	No. De Pacientes que han Padecido algún Diagnóstico	34
12	Alimentos de Mayor consumo en el Desayuno (empleados)	57
13	Alimentos de Mayor consumo en el Almuerzo (empleados)	58
14	Alimentos de Mayor consumo en la Cena (empleados)	59

## INDICE DE FIGURAS

<b>No.</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pag</b>
1	Modelo causal entre la conducta de los empleados y la gestión financiera	9
2	Proceso de toma de decisiones del consumidor	14
3	El proceso de Investigación de Mercados	16

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

Se obtuvo el conocimiento que las en las clínicas de nutrición se presentan dos problemas principales: Baja participación de clientes nuevos y alta deserción por parte de los pacientes. Derivado de lo anterior surge la idea de evaluar la propuesta de comercializar un servicio nutricional dentro de las instalaciones de una Empresa Multinacional de la ciudad de Guatemala, pensando en que estas empresas tienen una alta preocupación por el clima laboral y el bienestar de sus colaboradores.

Por medio del presente trabajo de investigación se confirma que el actual estilo de vida de la población adulta profesional demanda largas horas de trabajo, en Guatemala el horario laboral oficial no se respeta y derivado de la alta demanda de trabajo el profesional se ve limitado para la planificación de necesidades personales. Por lo mismo, no presta atención en temas de salud y menos en temas nutricionales.

Para la realización de la investigación de mercado se diseñaron cuatro encuestas, las cuales fueron dirigidas a los colaboradores y personal de recursos humanos de tres empresas multinacionales, así como a personal y pacientes de la clínica de nutrición Nucare Center.

Todas las respuestas presentadas en las diferentes encuestas fueron tabuladas y analizadas para obtener la investigación de mercado que se presenta, y determinar las oportunidades que pueda tener la implementación de un servicio de asesoría nutricional en una Empresa Multinacional.

Entre los resultados más importantes y en los que se han basado parte de las conclusiones se pueden mencionar los siguientes:

- Más de la mitad de los colaboradores encuestados dicen que entre semana visitan un restaurante por lo menos tres veces. Lo que demuestra el desarrollo de malos hábitos alimenticios.
- El 71% de los colaboradores encuestados dicen padecer o haber padecido un diagnóstico que requiere asesoría nutricional, pero solamente un 39% ha participado en un plan nutricional como parte de su tratamiento.
- El 56% de los colaboradores encuestados confirman tener dificultades con su horario de trabajo para tratar temas personales y un 86% manifiesta interés en contar con el servicio de asesoría nutricional desde su lugar de trabajo.
- A pesar que las Empresas Multinacionales conocen la teoría de los economistas de la relación positiva que existe entre la salud de los colaboradores y las utilidades de la compañía, no son conscientes de los actuales índices de padecimientos que sufre la población laboralmente activa de la ciudad, y mucho menos son conscientes de los padecimientos de salud que sus mismos colaboradores sufren.

Se recomienda a las Empresas Multinacionales implementar medios que faciliten a sus colaboradores contar con una alimentación y vida saludable. La prestación de un servicio de asesoría nutricional desde el lugar de trabajo puede contribuir a que los colaboradores cuenten con hábitos alimenticios más saludables, que puedan fácilmente incorporar planes nutricionales cuando un diagnóstico de salud lo requiera y al mismo tiempo lograr una concientización de la importancia de la salud de los colaboradores en la productividad de la misma empresa.

El trabajo de investigación detecta varias oportunidades tanto para las empresas multinacionales, como para las clínicas dedicadas a asesorías nutricionales, y para el cliente final (colaboradores / pacientes). Oportunidades donde todos los involucrados obtendrían grandes beneficios, confirmando un alto potencial en la iniciativa que propone el presente trabajo de investigación.

## 2. INTRODUCCIÓN

La buena alimentación es una herramienta importante para el desempeño diario de las personas, para obtener los resultados esperados a lo largo del día. No desayunar adecuadamente, comer a deshoras y alimentarse en exceso son algunos de los errores que se suelen cometer y que repercuten negativamente en el rendimiento laboral, tanto a nivel físico como mental.

Cuando una persona no se está alimentando bien, su total calidad de vida se ve disminuida y como consecuencia de ello su eficacia también se ve reducida. La deficiente alimentación de los trabajadores provoca una disminución en su rendimiento laboral y por ende limita todo esfuerzo por lograr mayor productividad en las empresas, lo que hace necesario la ayuda y la orientación de un especialista en nutrición para estos casos.

El factor principal del fracaso en los planes nutricionales que proporcionan las Clínicas de Nutrición a pacientes, es la deserción por falta de tiempo para realizar y cumplir con sus visitas oportunamente. Cualquier plan de nutrición requiere disciplina y compromiso del paciente, tanto para llevar a cabo la dieta planificada, como también para cumplir con las citas acordadas, ya que las citas son el mecanismo con el que el profesional del área lleva un control en el paciente.

El actual estilo de vida de la población adulta profesional implica largas horas de trabajo en las oficinas, el horario laboral no se respeta, y la exigente demanda en el trabajo no ayuda a que el profesional planifique temas de salud en su día a día.

Debido a lo anterior el siguiente trabajo busca proponer una nueva alternativa, tanto para las Empresas Nutricionales (oportunidad de nuevos pacientes y pacientes con estabilidad en sus planes nutricionales), como también para los profesionales con necesidades nutricionales y que sus compromisos laborales limitan su tiempo en realizar este tipo de actividades. El trabajo persigue evaluar dos puntos principales:

- A nivel de las Empresas Multinacionales: Determinar si están dispuestas y que tan abiertas están para implementar un servicio dentro de sus organizaciones, con el objetivo que sus empleados disminuyan permisos y optimicen tiempo en realizar citas nutricionales. Así como también, con el objetivo de contar con colaboradores más sanos y eficientes, y sin dejar a un lado la motivación que puede causar el implementar este tipo de beneficios dentro del lugar de trabajo.
- A nivel de los Profesionales: Determinar que tanto interés puede causar para los profesionales el contar con un servicio nutricional dentro de sus trabajos. Evaluar que tan efectivo puede resultar implementar el servicio para que los profesionales logren finalizar los planes nutricionales que se les plantea. Determinar cuanto las Clínicas de Nutrición pueden reducir la brecha del fracaso del plan nutricional debido a la deserción del paciente.

Para el llegar a determinar los puntos mencionados anteriormente se recurrió al desarrollo de un estudio de campo basado principalmente en el diseño e implementación de 4 encuestas diferentes:

- Encuesta dirigida a colaboradores de empresas multinacionales, el objetivo principal era conocer los hábitos alimenticios, necesidades y padecimientos de la población laboralmente activa. Determinar qué tan conscientes son de la relación que existe entre la salud y la productividad, del impacto que tienen determinados diagnósticos que requieren de asesoría nutricional. Así como también determinar el interés que podía haber respecto a contar con el servicio nutricional desde el lugar de trabajo.
- Encuesta dirigida a personal de Recursos Humanos de empresas multinacionales, cuyo objetivo era determinar cuánto conocen y se preocupan en una Compañía Multinacional de temas como: La importancia de la asesoría nutricional en determinados padecimientos de salud, cómo influye un buen régimen nutricional en la productividad del colaborador, índices en la población del padecimiento de ciertos diagnósticos, e interés en evaluar la implementación del servicio nutricional desde sus instalaciones.
- Encuesta dirigida al personal de la Clínica de Nutrición Nucare Center, cuyo objetivo era determinar información como: Cuáles son los principales padecimientos de salud que presentan los pacientes, porcentaje de pacientes que están laboralmente activos, el índice de deserción en los planes nutricionales y la causa principal de esta deserción.
- Encuesta dirigida a pacientes que toman los servicios de la Clínica de Nutrición Nucare Center. En este caso el objetivo era conocer la causa principal por la cual estaban en un plan nutricional, determinar cuánto son conscientes respecto a la relación que existe entre una buena salud y la productividad laboral, si saben el impacto que tiene un plan nutricional para el tratamiento de determinados diagnósticos, cuántos pacientes de la Clínica trabajan en Empresas Multinacionales, así como también el interés que pudieran manifestar ellos respecto a la iniciativa que plantea el presente trabajo de investigación.

### **3. PROBLEMA A RESOLVER**

El problema que afrontan las Clínicas Nutricionales con sus pacientes laboralmente activos es la inconsistencia y deserción con sus citas de seguimiento y control, esto debido a la falta de tiempo por las exigencias del trabajo. Considerando una alternativa favorable para la población laboralmente activa se plantea la siguiente problemática:

¿Es factible la implementación de un servicio de asesoría nutricional dirigido a los empleados de una empresa multinacional de la ciudad de Guatemala, desarrollándolo dentro de las propias instalaciones de la compañía?

#### **4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Derivado del nuevo estilo de vida donde la población laboralmente activa se inicia desde tempranas edades, donde en la mayoría de familias tanto el hombre como la mujer están laboralmente activos, y donde las compañías cada día demandan más del compromiso de los colaboradores; la salud y buena alimentación no son la prioridad del día, y el tiempo resulta ser una variable sumamente importante en cuanto a cómo debe de ser invertida.

Como producto de este fenómeno moderno el ser humano cada día es más vulnerable a diferentes padecimientos, sus hábitos alimenticios cada vez son menos saludables y prácticamente tanto el colaborador y la misma compañía son ignorantes de cómo estas situaciones impactan directamente en el desempeño laboral, e indirectamente en este compromiso que la compañía exige.

Y es por lo anterior que el presente trabajo de investigación se orienta al desarrollo de una investigación de mercado donde se pueda determinar qué interés puede haber en las empresas multinacionales en proveer a sus colaboradores un beneficio en pro de su motivación y productividad dentro de la compañía, siendo consientes de todos los factores listados y de cómo influyen en su desempeño. Por último, desde la perspectiva de la Clínica Nucare, el presente trabajo se orienta a presentarles qué tan efectivo podría ser con sus pacientes laboralmente activos la implementación del servicio en el lugar de trabajo, pensando en reducir la deserción por motivos de falta de tiempo ya que el oportuno monitoreo de las citas es sumamente importante en el desarrollo de cualquier plan nutricional, sin importar el objetivo.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1. Los Servicios Nutricionales en la Ciudad de Guatemala

#### 5.1.1. La Nutrición

La nutrición es la suma total de los procesos donde se involucran la ingesta y la utilización de alimentos; desde la ingestión, digestión, absorción, transporte y metabolismo de nutrientes. El objetivo principal de los alimentos es proporcionar nutrientes, y un nutriente es una sustancia específica que está en todos los alimentos y que desempeñan una o varias funciones fisiológicas en los individuos.

En los alimentos se han clasificado 6 tipos de nutrientes principales: Carbohidratos, grasas, proteínas, vitaminas, minerales y agua. Los cuales cubren tres funciones principales: Proveer energía para el metabolismo; promueven el crecimiento, la construcción y reparación de los tejidos; ayudan a regular el metabolismo y demás procesos del cuerpo. (Williams, 2006, p.10)

Las necesidades nutricionales varían en base al estado físico de actividad que maneja un individuo, no hay una dieta o alimentación ideal para todo un grupo o población. La alimentación es un fenómeno cultural que varía en cada individuo en base a su situación socioeconómica, disponibilidad de alimentos en la zona donde habita, sus gustos, sus hábitos de vida y alimenticios, sus creencias religiosas, su edad, sexo y genética.

Se dice que la alimentación de una persona es equilibrada cuando en base a los factores anteriores, el individuo cuenta con todos los alimentos necesarios para llevar un estado nutricional saludable, donde la alimentación logra cubrir en el individuo objetivo como:

- Proporcionar las calorías necesarias para que el cuerpo realice todos los procesos metabólicos y trabajo físico que se requiera.
- Suministrar los nutrientes suficientes para cubrir funciones plásticas y reguladoras.
- Mantener el peso ideal.
- Equilibrar la cantidad de nutrientes.

(Vasquez Martinez, Cos Blanco, & Lopez Nomdedeu, 2005, p.63)

Una alimentación equilibrada tiene las siguientes características:

- **Variedad:** Para el cuerpo no es suficiente que diariamente se tomen porciones del mismo alimento, es necesario hacer variaciones dentro del grupo al que corresponde. Esto porque un solo alimento no tiene todos los nutrientes básicos.
- **Racionalidad:** Una adecuada proporción de los alimentos permite que se cubra la necesidad de contar con una variedad de alimentos.
- **Idoneidad:** Cada individuo tiene características, circunstancias y necesidades propias, su alimentación debe de ser acorde a estas diferencias propias del individuo.

(Vasquez Martinez, Cos Blanco, & Lopez Nomdedeu, 2005, p.63)

#### 5.1.2. Servicios Nutricionales

Un servicio es un conjunto de actividades que implican un esfuerzo humano, actividades que pueden ser identificadas, y que representan una operación cuyo objetivo

es satisfacer las necesidades de un consumidor. Los servicios se caracterizan porque son:

- **Intangibles:** No se pueden tocar.
- **Inseparables:** Primero el servicio debe de ser vendido, hasta que esto sucede es que ya puede producirse y consumirse, casi de manera simultánea. Se dice que es inseparable porque va muy de la mano del vendedor y porque si se produce se consume, regla que no aplica para los bienes, se puede producir sin afirmar que será consumido.
- **Heterogeneidad:** Cada servicio es diferente, ya que depende del cliente y de quien presta el servicio. Por estas variaciones es que no se puede decir que un servicio es estándar.
- **Perecibilidad:** Los servicios pueden caducar y no necesitan un medio para ser almacenados.
- **Propiedad:** El cliente paga por tener acceso al uso de un servicio.

Los profesionales en Nutrición pueden desarrollar su carrera en la atención de clínicas privadas, nutrición pública, en formación e investigación, en nutrición aplicada, dentro de la industria de alimentos y mercadeo. En el área de la clínica privada, el profesional puede cubrir tratamientos nutricionales en base a servicios individualizados de:

- Previsión
- Dirección
- Continuidad
- Evaluación
- Soporte

Esto para pacientes ambulatorios, hospitalizados, o incluso ubicados en su residencia. Los tratamientos pueden ser con objetivos preventivos, curativos, de mantenimiento o recuperación.

Los profesionales en nutrición realizan diferentes actividades relacionadas con los servicios clínicos y de alimentación, dentro de sus servicios de nutrición se identifican dos capas: Educación en nutrición básica (asesoría) y el tratamiento de enfermedades crónicas. (Escott-Stump, 2006, p.744)

Entre los principales factores de evaluación que un profesional de la nutrición debe de considerar para el proceso de monitoreo y evaluación se pueden mencionar: Factores socioeconómicos, creencias, antecedentes culturales y religiosos, edad y sexo del paciente, orden de nacimiento del paciente y participación en la familia, ocupación, estado e historial médico, estado civil (número de hijos y sus edades), nivel educativo, facilidad para aprender e idear, estado emocional. (Escott-Stump, 2006, p.761)

Según la edición de Páginas Amarillas 2011, en la ciudad capital de Guatemala se ubican alrededor de 30 Clínicas que proveen servicios nutricionales, como parte de sus servicios mencionan:

- Evaluaciones nutricionales
- Reducción de peso
- Problemas de bajo peso
- Cuidados en el Embarazo, o al Adulto Mayor
- Dietas especializadas para enfermedades (gastrointestinales, hipertensión, arteriosclerosis, enfermedades cardiovasculares, diabetes)

El servicio principal de estos establecimientos se enfocan en los planes de reducción de peso, es poca la clientela que asiste por planes nutricionales que contribuyan a algún padecimiento de salud.

### **5.1.3. Principales Problemas Nutricionales**

El adulto maduro está entre los 40 y 65 años, en este período es importante realizar cambios en los hábitos dietéticos negativos, revisar el historial familiar, y evaluar el potencial que puede tener la genética en cuanto a enfermedades crónicas.

Las personas que mejoran o mantienen su condición física tienen mejores probabilidades de no sufrir enfermedades cardiovasculares que las personas que no la mantienen. En varios artículos de salud se propone que para mejorar la calidad de vida y lograr extenderla al máximo se requieren cambios en los hábitos nutricionales. (Escott-Stump, 2006, p.29)

En la actualidad se da la situación de exceso de alimentos en las ciudades desarrolladas, mientras más desarrollada sea la ciudad, más exceso de alimentos existe. La calidad y las cantidades de alimentos que se consumen están relacionadas con las necesidades fisiológicas, con situaciones sociales, culturales, laborales y económicas de la sociedad a la que se pertenece.

En los países desarrollados está ocurriendo un incremento de pacientes con necesidades y requerimientos nutricionales. Existen enfermedades donde la alimentación y los buenos hábitos alimentarios son un pilar básico en el tratamiento del paciente; enfermedades como la hipertensión, diabetes, obesidad, son padecimientos que se desarrollan en un gran porcentaje de la población que reside en las ciudades. Sin mencionar enfermedades de la época moderna como lo son los trastornos alimenticios de la bulimia y anorexia.

### **5.1.4. Causas del Fracaso en los Planes Nutricionales**

De parte de los pacientes y de los mismos médicos existe una gran despreocupación en cuanto a la importancia que tiene un tratamiento nutricional para cualquiera de los casos o padecimientos que lo requieran. Esta indiferencia se debe en gran parte a la falta de conocimiento de los médicos en cuanto a las actividades que se realizan y planifican durante un tratamiento nutricional; así como también por la falta de concientización y motivación que el paciente tiene cuando toma un tratamiento de este tipo.

Todo plan o tratamiento nutricional requiere costos y a través del ello se obtienen beneficios intangibles. Es por lo anterior que se necesita demostrar la efectividad sobre los planes, la actual era de la salud se basa en evidencia, los resultados de las evaluaciones deben indicar una coherencia entre la calidad de vida y la salud.

## **5.2. Problemas de Salud en la Población Laboralmente Activa**

Desde hace varios años se ha visto la introducción de diferentes productos alimenticios que tienen la peculiaridad de poder prepararse y consumirse en poco tiempo, la población tiene la necesidad de ahorrar tiempo en sus actividades cotidianas y derivado de esta necesidad se introducen en nuestra sociedad los alimentos “fast food”. Estos alimentos surgen de factores como:

- La influencia sociocultural que ha ejercido Estados Unidos.
- La aceptación y necesidad del desarrollo laboral femenino.

- Incremento de la independencia familiar, cada año hay más personas que viven solas.
- Larga distancia entre las residencias y lugares de trabajo.

Entre las principales características de los alimentos “fast food” se puede mencionar: Alto aporte energético (alto en calorías), de grasas, de proteínas, de sodio; bajo contenido en fibra e hidratos de carbono. (Vasquez Martinez, Cos Blanco, & Lopez Nomdedeu, 2005, p. 66)

En el ámbito de la ciencia de la Nutrición, existe una rama llamada Dietoterapia, la cual tiene como objetivo la evaluación y definición de dietas terapéuticas. Para diferentes patologías los individuos se ven en la necesidad de realizar cambios en su alimentación para recuperarse o contribuir a que el proceso sea más rápido. En estos casos el paciente toma su dieta terapéutica como un medicamento, y de la misma forma es que debe de tener disciplina para considerar la ingesta de determinados alimentos, ya que la dieta le definirá algunos como limitados, otros como permitidos y unos últimos como prohibidos. Existen patologías que requieren dietas terapéuticas temporales, y otras que exigen que estas sean permanentes.

Entre los objetivos de una dieta terapéutica podemos mencionar:

- Tomar una acción preventiva ante posibles padecimientos.
- Proveer un medio que facilite determinadas necesidades del paciente.
- Facilitar la realización de determinados análisis médicos.
- Contribuir junto con los medicamentos al tratamiento de un padecimiento.
- Ser el tratamiento para curar un padecimiento.

(Baeza, Benito, & Simon, 2005, p. 112)

### 5.2.1. Padecimientos que Requieren Asistencia Nutricional

El incremento en los conocimientos científicos sobre temas nutricionales en conjunto con la realización de estudios epidemiológicos han establecido un lazo entre la nutrición y la salud, lazo que día a día se documenta y fundamenta más. Lo que sucede en las ciudades desarrolladas es que debido al seguimiento de dietas incorrectas se tienen personas malnutridas. Se reporta que aproximadamente un 30% de los problemas sanitarios tienen su origen a una inadecuada dieta, por lo que una mejora en la dieta nutricional podría ofrecer ventajas sanitarias, económicas e incluso sociales. (Requejo & Ortega, 2006, p.86)

La nutrición es un factor importante dentro de las 10 causas principales de mortalidad femenina, entre los principales padecimientos podemos mencionar: Osteoporosis, cáncer, obesidad, bajo peso, padecimientos cardiopáticos. Entre otros de los padecimientos femeninos y donde la nutrición juega un papel importante podemos mencionar: Síndrome premenstrual, enfermedades fibroquísticas de mama, infertilidad y abortos espontáneos, menopausia. (Escott-Stump, 2006, p.29)

Dentro de las enfermedades con correlaciones nutricionales que en la actualidad afectan a la sociedad moderna y que se han vuelto bastante comunes se mencionan las siguientes:

- **Patología endocrinometabólica / Obesidad:** Año con año se incrementa considerablemente la población adulta con sobrepeso y este padecimiento desencadena otra serie de padecimientos más, entre los más sonados son la osteoartritis, problemas respiratorios, hipertensión, diabetes y ciertos tipos de cancer. Cada año las personas invierten millones de dolares en tratamiento de reducción de

peso, pero las cifras de la población obesa no disminuyen por la falta de compromiso y poca continuidad que el paciente le da al tratamiento. (Morgan & Weinsier, 2008, p. 15)

- **Patología endocrinometabólica / Diabetes:** Con este padecimiento el paciente sufre de una alteración en su metabolismo, que se basa en la inapropiada producción de insulina en el cuerpo, año con año incrementa la población de diabéticos, sin discriminar a la población infantil. Este padecimiento es muy delicado para el paciente, de no seguir el respectivo tratamiento de manera disciplinada podría incluso perder la vida. Y es por eso que la terapia nutricional que se involucra en el tratamiento es de suma importancia para que el paciente permanezca en un estado estable. (Morgan & Weinsier, 2008, p. 26)

- **Patología cardiovascular / Hipertensión arterial:** Las enfermedades cardiovasculares son de gran interés dentro de la rama de la Nutrición, esto debido a que en las ciudades desarrolladas registran este padecimiento como la principal causa de muerte de la población. Diferentes variables interfieren, entre ellas, el exceso de calorías, grasa saturada, colesterol, entre otros. (Requejo & Ortega, 2006, p. 86). Sin dejar a un lado que estas enfermedades pueden derivarse de factores genéticos, ambientales, y / o situacionales. La relación que existe entre la dieta y la enfermedad puede considerarse compleja, la disciplina tanto con la dieta como con actividades físicas es fundamental para no arriesgar la salud del paciente.

- **Patología cardiovascular / Insuficiencia Cardíaca:** Dependiendo el tipo de insuficiencia que el paciente padezca es necesario considerar dietoterapias basados en la restricción salina. En la dieta del paciente se deben de considerar medidas que puedan mejorar la dinámica circulatoria y que a la vez reduzcan la sobrecarga de trabajo del corazón. El ingreso calórico del paciente debe de ser controlado, en base al caso se recomendarán alimentos ricos en potasio, pobres en sodio, se incluíran lácteos, recomendando al paciente una alimentación sencilla y sin condimentos. (Vértice, 2008, p. 223)

- **Patología esofagogástrica e intestinal / Enfermedades estomatológicas:** Desde tiempos prehistóricos el humano presenta padecimientos gastrointestinales, y su padecimiento es elevado dentro de la población. Se tienen datos que aproximadamente una tercera parte de la población en las ciudades padecen de reflujo. Y así se pueden listar diferentes padecimientos como: Úlceras, diarrea, intolerancia a la lactosa e inflamatoria intestinal; son padecimientos que afectan directamente al sistema digestivo, por lo cual cada uno de estos padecimientos requiere de un oportuno tratamiento nutricional.

- **Patología esofagogástrica / Gastritis:** La gastritis es un proceso inflamatorio sobre la mucosa gástrica, existen dos tipos de gastritis, la crónica y la aguda. Su tratamiento requiere considerar dietas líquidas para asegurar el reposo gástrico, velar porque el paciente tenga un equilibrio hidrosalino, evaluar la intolerancia que puede tener el paciente a alimentos con proteína, entre otros factores que están alrededor del padecimiento. (Gómez Recio, 2000, p.136).

- **Patología intestinal / Colon irritable:** Es un trastorno que afecta principalmente a personas nerviosas que están entre la segunda y tercera década de vida, la dieta que se le aplica al paciente se basará en el tipo de diarrea y nivel de deshidratación que se detecte. Por lo general el paciente experimenta diferentes dietoterapias, donde se van excluyendo determinados alimentos irritantes, hasta detectar cuáles son las exclusiones más efectivas para el tratamiento. (Gómez Recio, 2000, p. 168 - 170)

Estos y otros padecimientos como la osteoporosis, anemia, trastornos de la alimentación (anorexia / bulimia), fertilidad, embarazos e insomnio, requieren la implementación de un plan nutricional como parte de su tratamiento. Ya que la

enfermedad no logrará controlarse si su tratamiento es independiente de la asesoría nutricional, impactando gravemente en la salud del paciente.

### **5.2.2. Impactos en el Ambiente Laboral derivados de la Salud del Colaborador**

Se dice que la salud y buena alimentación de un colaborador puede llegar a impactar directamente sobre su productividad, en el sentido que si uno de estos se ve afectado, también se ven afectados directamente sus ingresos. Kenneth Blanchard, en su libro *El Ejecutivo al Minuto* describe lo siguiente: “si los individuos más sanos son mejores empleados; y si los mejores empleados suponen beneficios para la organización, entonces la salud del personal supone también beneficios para la organización”. (Lechuga Santillan, 2004, p.85)

Por igual, la salud física, como la mental, son pilares importantes en la productividad del colaborador. De manera que si cualquiera de esos dos pilares se ve afectado, la calidad, productividad y crecimiento de la Organización también se ven afectados. La salud de cada uno y todos los colaboradores es sumamente importante, ya que de fallar en alguno, se tiene una falla en la organización; y es por eso que puede hacerse la asociación de salud con utilidades (tanto desde la perspectiva del colaborador como de la organización). En estos tiempos es muy fácil para los colaboradores depender de medicamentos correctivos, en vez de llevar una alimentación sana y actividad física constante que contribuyen a disminuir tensiones y probabilidad de afecciones cardíacas. (Lechuga Santillan, 2004, p. 88).

La salud debe de ser manejada como un punto prioritario en la vida de todo colaborador, y no tratarla de manera correctiva, sino preventiva. Si lo anterior se lograra se tendrían colaboradores con mejores hábitos alimenticios y físicos, que en conjunto contribuirían a que hubieran colaboradores más sanos y más productivos. Problemas como gastritis, irritabilidad, jaquecas, colitis, dolor de articulaciones, entre otros padecimientos, debieran de ser considerados como alertas dentro de las Organizaciones. Cuando una Organización se preocupa por sus colaboradores, por su estabilidad física y emocional, construye un pilar de productividad que se traduce a una cultura de excelencia donde la motivación impacta en el desempeño de los colaboradores. (Lechuga Santillan, 2004, p. 89)

En búsqueda de una ventaja competitiva sostenida, las empresas se están enfocando en su personal, en su creatividad y talento, en sus aspiraciones y anhelos, en sus sueños y entusiasmo; a través de algunas empresas se ha confirmado que su prosperidad se debe en parte a que logran dar significado y sentido que motiva a su personal. Convenciendo a muchos que la gente es quien logra hacer grandes a muchas empresas. (Gratton, 2001, p. 3)

El nivel de compromiso que puede llegar a ofrecer una compañía a su personal pueden ser las bases para un éxito a largo plazo. Empresas como Glaxo Wellcome y Hewlett-Packard han encontrado el éxito a raíz de enfocarse en la capacidad, talento y conducta de su personal; llegando al punto de confirmar una relación positiva entre la salud financiera de la empresa y su personal. A continuación una gráfica del modelo causal que varios estudios han diseñado, donde definen el efecto que existe entre la conducta de los empleados y la gestión financiera: (Gratton, 2001, p. 10, 11)

## Modelo causal entre la conducta de los empleados y la gestión financiera

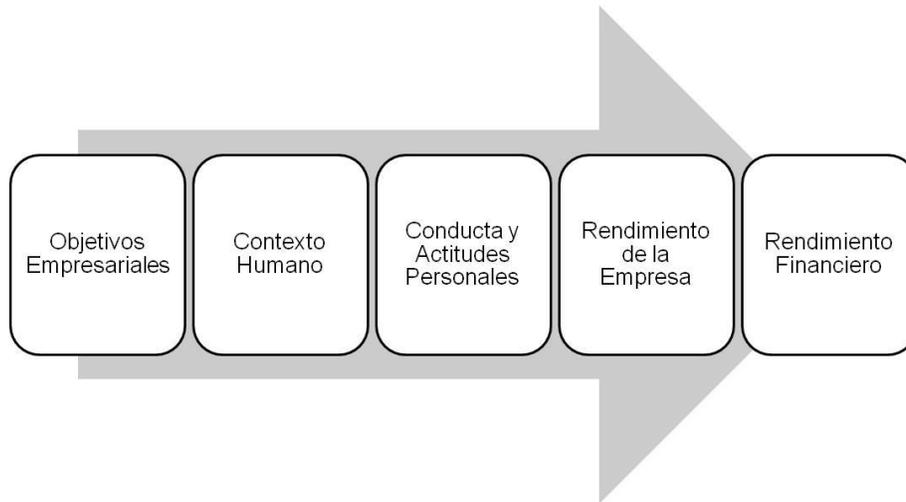


Figura 1: (Gratton, 2001, p.11)

Hay diferentes proyectos de investigación que han estudiado, en diferentes lugares de trabajo, el efecto de la conducta y actitudes del personal en el rendimiento financiero de las compañías. En todos los estudios se ha demostrado que el personal es un factor clave en el rendimiento de las compañías, cuando las empresas han adoptado ciertas prácticas con sus empleados, han habido aumentos significativos en sus riquezas. (Gratton, 2001, p. 12)

### 5.3. Empresas Multinacionales en la Ciudad de Guatemala

#### 5.3.1. Empresas Multinacionales

Durante los últimos años el mundo se ha encontrado en una constante aceleración, lo cual ha impuesto nuevas maneras de vida social y económica. Las relaciones comerciales han manifestado un gran desarrollo a tal punto de manifestar un fenómeno con fuerza y magnitud; capaz de dominar el ámbito político, social y económico de las relaciones internacionales; este fenómeno se le ha dado el nombre de Empresas Multinacionales, cuya meta es la globalización de la economía. Las Empresas Multinacionales son una fórmula moderna que encierra muchas ventajas, que logra sintetizar y sustituir todas las formas de relaciones económicas del siglo XX. Una fórmula que busca conseguir un mercado mundial, que busca la globalización. (Trigo Chacón, 2004, p. 28)

Una empresa es llamada multinacional cuando más de la mitad de sus actividades se desarrollan en el extranjero. Aunque hay que tomar en cuenta que el concepto de Empresa Multinacional aún es objeto de discusión, esto debido a la heterogeneidad que han presentado estas organizaciones y a la evolución organizativa que han sufrido en el tiempo. Otro concepto que presenta Dunning en 1974 es que una Empresa Multinacional es aquella que tiene y controla sus activos productivos en varios países.

La diferencia entre lo que es una Empresa Multinacional y una Empresa Internacional, es que en la segunda forma la empresa no tiene filiales en el exterior; puede existir una comercialización de productos en el exterior, pero hasta que cuenta con filiales en el exterior es que la empresa deja de ser Internacional para ser una Empresa Multinacional. Para la implementación de estas filiales en más de un país y con el fin de establecer un vínculo económico a largo plazo, la empresa se debe valer de una inversión extranjera directa. Por último, una filial es una unidad en el exterior que pertenece a una Empresa Multinacional, donde se agrupan actividades de valor agregado. (Casilda Béjar, 2011, p. 90)

### 5.3.2. Beneficios dentro de las Empresas Multinacionales

Un nuevo enfoque que persigue motivar a los colaboradores se basa en modificar los acuerdos laborales. Con los avances constantes en la tecnología, estos acuerdos laborales alternativos han cobrado mucha popularidad dentro de las Empresas Multinacionales, entre los que podemos listar: (Robbins & Judge, 2009, p. 221)

- **Horario Flexible:** Este beneficio permite la opción a los empleados de manejar ellos mismos la discrecionalidad en su horario de trabajo (establecer su hora de entrada y salida). Los empleados tienen asignadas un número de horas laborales por semana, y ellos mismos manejan una libertad para distribuirlas de la manera que más les convenga (en base a una previa negociación con sus superiores). Algunos programas de horario flexible permiten a sus empleados manejar horas acumulativas, las cuales podrían convertirse en días libres; la desventaja de este beneficio es que no puede implementarse en todo tipo de trabajo, dependerá de la naturaleza y complejidad del puesto. (Robbins & Judge, 2009, p. 222)
- **Puestos Compartidos:** Consiste en diseñar puestos de trabajo que puedan ser ejecutados por dos o más personas al mismo tiempo, distribuyendo el total de horas que requiere el puesto entre el total de personas que lo desempeñan. Al compartir el total de horas de un puesto con otras personas los empleados cuentan con mayor flexibilidad de horario, desarrollando un mejor equilibrio entre su vida profesional con la personal. Esto para las empresas representa un arma de dos filos, porque por un lado pueden aprovechar el talento de diferentes fuentes para un mismo puesto, aunque por otro lado está el factor que no siempre las personas resultan ser compatibles para interactuar sobre un mismo objetivo o actividad. (Robbins & Judge, 2009, p. 223)
- **Teletrabajo:** Situación donde los empleados, al menos dos veces por semana, ejecutan su trabajo desde su domicilio; contando con el equipo e infraestructura que se requiera para estar conectado con la organización. Aunque hay que considerar que dentro de los aspectos negativos de esta opción está el factor social entre colaboradores, y que la administración pierde una supervisión directa. (Robbins & Judge, 2009, p. 223, 224)
- **Programas de Pago Variable:** Incentivos a través del pago de bonos, distribución de utilidades, y / o entrega de acciones. Una parte del sueldo del colaborador se basa de una medida individual y / u organizacional del desempeño. Para el pago de la parte variable las empresas implementan evaluaciones de desempeño a empleados, la cual puede ser considerada bajo diferentes perspectivas (individual, equipo, departamento, etc).
- **Prestaciones Flexibles (Desarrollo de Paquetes):** Es un plan que le da libertad al empleado de seleccionar un determinado número de prestaciones para definir un

paquete de prestaciones individual que se ajusta a sus necesidades y situación personal. Entre las opciones que comúnmente se le ofrecen al colaborador están los seguros médicos, dentales y / o de vida; ayuda educativa, prestamos, entre otros. (Robbins & Judge, 2009, p. 234)

### **5.3.3. Efectos de los Beneficios en el Ambiente Laboral**

Las empresas tienen diferentes enfoques de qué es motivación y de cómo motivar a sus colaboradores, dentro del Comportamiento Organizacional esto es un tema de mucha investigación debido al alto impacto que el efecto de la motivación puede llegar a causar dentro de los colaboradores, y en sí en toda la organización.

Se dice que una empresa motiva a sus colaboradores cuando cuenta con procesos que logran la integración de la intensidad, la dirección y la persistencia del esfuerzo de los individuos, para el logro de un objetivo. La intensidad se refiere a la energía que el colaborador manifiesta en el intento, tomando en cuenta que esta energía debe ir dirigida hacia el beneficio de la organización (objetivos de la organización), y la persistencia denotará el tiempo en que se mantiene activo el esfuerzo. Los colaboradores motivados permanecerán en la tarea el suficiente tiempo para alcanzar el objetivo. (Robbins & Judge, 2009, p. 175)

En las teorías contemporáneas de motivación mencionan factores donde la implementación de recompensas tangibles por un comportamiento que previamente se había manifestado, puede tener efectos diferentes en la motivación interna de las personas. Estudios han revelado que en la mayoría de casos sucede que las personas se sienten más felices, aunque fracasen, cuando persiguen un objetivo con intereses intrínsecos, que cuando lo persiguen por intereses extrínsecos; esto se debe por lo significativo que puede llegar a ser lo intrínseco para la persona. Diferentes estudios en el campo del Comportamiento Organizacional han revelado que las organizaciones logran rendimientos superiores en sus colaboradores cuando se trabaja por el logro de objetivos con razones intrínsecas. Para lograr este efecto con los colaboradores, las organizaciones deben preocuparse por implementar recompensas intrínsecas, además de los incentivos extrínsecos. (Robbins & Judge, 2009, p. 184, 185).

Entre los efectos favorables que se han manifestado dentro de las organizaciones, como resultado de la implementación de ciertos beneficios extrínsecos se mencionan:

- Reducción del ausentismo.
- Mejoras en la productividad de los colaboradores.
- Colaboradores satisfechos con sus trabajos y con la Organización.
- Colaboradores capacitados.
- Reducción en la rotación de personal.
- Reducción de costos administrativos.
- Mejora en la moral de los colaboradores.

## **5.4. Investigación de Mercado**

Según la American Marketing Association, “La Investigación de Mercados es la función que enlaza al consumidor, al cliente y al público con el vendedor a través de la información, una información que se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los

problemas de marketing; para generar, refinar y evaluar las acciones de marketing; para observar el comportamiento del mercado; y para mejorar la comprensión del marketing como un proceso. La investigación de mercados especifica la información requerida para abordar estos aspectos; diseña el método de recopilar información; administra e implementa el proceso de recopilación de datos; analiza los resultados; y comunica los descubrimientos y sus implicaciones.” (McDaniel & Gates, 2005, p. 5,6)

La investigación de mercados se convierte en una herramienta muy útil para explorar nuevas oportunidades en el mercado, para la investigación de la segmentación y de un nuevo producto, contribuye a identificar aquellas situaciones que pueden representar mayores utilidades para una Compañía. (McDaniel & Gates, 2005, p. 5)

Es el proceso donde se adquiere, registra y analiza la información relacionada a un problema del mercado de un bien o servicio. La investigación de mercado puede contribuir con el plan estratégico de la Compañía, con el lanzamiento de un nuevo producto o servicio, así como también facilitar el desarrollo de un producto o servicio.

La naturaleza de la investigación de mercados está en que:

- Logra intervenir en las tres fases del proceso gerencial del mercadeo: Planeación, instrumentación y evaluación.
- Es algo más que obtener datos.
- Reconoce el importante papel que juega el investigador de mercados al recabar la información útil para procesarla, analizarla y presentarla a los ejecutivos.

(Stanton, Etzel, & Walker, 1995, p. 113)

#### **5.4.1. El Mercado**

Es el conjunto de personas u organizaciones que tienen una necesidad o deseo de bienes o servicios, disponen de los recursos y tienen la capacidad para adquirir y cumplir esas necesidades o deseos. En otras palabras, el mercado se compone por aquellos grupos de compradores que tienen una necesidad o deseo, que tienen una predisposición de compra y una capacidad adquisitiva. (Talaya, García de Madariaga, Narros González, Olarte Pascual, Reinares Lara, & Saco Vásquez, 2008, p. 88)

#### **5.4.2. El Mercado de los Servicios**

A medida que avanza este siglo, cada vez es mayor la proporción económica que se concentra en la prestación de servicios, considerándose ya entre los más importantes dentro del conjunto de sectores productivos de la economía de los países, en términos de su contribución al Producto Interno Bruto y al empleo. Manifestando una relación positiva entre el desarrollo económico y el crecimiento del sector de los servicios.

Esta tendencia hacia los servicios se desarrolla por el consumo final de los mismos y por las prestaciones añadidas en productos tangibles que están alrededor de los mismos. En otras palabras, aunque sabemos que la naturaleza de los servicios es intangible, productos tangibles están penetrando como parte de los servicios complementarios, ya que resultan ser necesarios para el consumo del servicio. Por ejemplo, en un salón de belleza el servicio primario es el arreglo personal, servicio que es intangible; pero para cubrirlo necesita recurrir a elementos tangibles como lo son el champú, tinte de cabello, seda líquida, entre otros productos de belleza que forman parte del catálogo de productos que ofrece el salón. (Talaya, García de Madariaga, Narros González, Olarte Pascual, Reinares Lara, & Saco Vásquez, 2008, p. 96)

Como parte de las características detectadas en el mercado de los servicios se puede mencionar lo siguiente:

- Intangibilidad
- Inseparabilidad entre el consumo y la prestación del servicio.
- No es transferible, no existe una transferencia de propiedad.
- El canal de distribución es directo.
- Heterogeneidad de la oferta
- Dificultad para establecer estándares de calidad que permitan normalizar la oferta.
- La calidad se determina por la interacción y colaboración del cliente.
- No hay una caducidad
- Percepción indefinida del precio.
- Importancia de la experiencia
- Comunicación masiva basada en la tangibilización de la oferta
- En relación con la imagen, tiene una mayor importancia las fuentes internas sobre las externas.

(Talaya, García de Madariaga, Narros González, Olarte Pascual, Reinares Lara, & Saco Vásquez, 2008, p. 97-100)

La demanda de servicios ha sido influenciada en gran parte por una serie de cambios sociales. Un gran número de hogares tienen dos adultos laboralmente activos, teniendo más personas con menos tiempo disponible para realizar actividades secundarias y es donde surge la necesidad entre más personas de contratar a empresas o individuos para que realicen aquellas tareas secundarias que no pueden realizar. Los ejemplos más cotidianos en estos grupos son: El cuidado de niños, la limpieza doméstica, lavado de ropa, y preparación de alimentos, entre otros. (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, 2011, p.28)

El consumo es el hecho de utilizar algo, dentro del ámbito de los servicios este concepto cobra sentido cuando hablamos del tiempo, el cual es el único elemento que se “consume” cuando se presta un servicio. El tiempo es el elemento clave dentro del mercado de los servicios, es parte de la necesidad del consumidor y es por lo cual esta dispuesto a pagar para satisfacer un deseo. (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, 2011, p.190)

En el mercado de los servicios se presentan fluctuaciones en la demanda, cuya frecuencia dependerá de ciertas épocas del año, o de determinadas horas en el día; situaciones que ponen a prueba la eficiencia y calidad del servicio. Y es aquí donde se desean crear estrategias que logren nivelar la demanda contra la capacidad de prestar el servicio. (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, 2011, p. 503)

#### **5.4.3. Importancia del Comportamiento del Consumidor**

Cuando se segmenta el mercado se divide el total en partes menores, esto con objetivo de ofrecer un valor basado en una oferta diferencial. El conocimiento de las características que definen a cada segmento permite llegar con una oferta y estrategia más adecuada al mismo. La segmentación genera un compromiso de satisfacer las necesidades particulares de “estos clientes”, afecta la distribución de recursos e impacta en el diseño de la estrategia. Las características del cliente pueden diferir de un individuo a otro, reflejando aspectos demográficos (edad, ingresos, educación), ubicación geográfica y aspectos psicométricos (actitudes, valores, estilos de vida). (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete, & Wirtz, 2011, p. 225)

La forma en que los consumidores se conectan entre sí y con otros elementos que lo rodean afecta la forma en que escogen entre las diferentes opciones de productos, servicios y de Compañías que tienen a su disposición. Todos los días los consumidores deben tomar decisiones de compra como: Qué comprar, dónde comprarlo, cuánto comprar, entre otras decisiones. El mercadólogo fácilmente puede realizar estudios de compras reales de los consumidores para saber qué es lo que compran, en dónde lo compran y a cuánto compran. La dificultad está en descubrir “por qué” lo compran, la respuesta está en el cerebro del consumidor.

En las compras del consumidor influyen tanto características culturales, como sociales, personales y psicológicas. Estos factores no pueden controlarse pero es muy importante tenerlos en cuenta para el desarrollo de una efectiva estrategia. (Kotler & Armstrong, 2003, p. 193)

El comportamiento del consumidor se resume al conjunto de procedimientos que sigue para tomar decisiones de compra, tanto de un bien o servicio, sin dejar a un lado al conjunto de factores que influyen en las decisiones de compra y el uso de los productos. Las preferencias del consumidor en cuanto a un producto y servicio están en constante cambio.

Al comprender la manera en que el consumidor toma la decisión de compra la Compañía será capaz no solo de reconocer las necesidades existentes, sino que también sabrá cómo satisfacerlas. Esto reduce la incertidumbre en cuánto al mercado meta. Es importante también tomar en cuenta y analizar los elementos del proceso de toma de decisiones del consumidor, el cual consiste en lo siguiente: (Lamb, Hair, & McDaniel, 2002, p. 142, 143, 178)

### Proceso de toma de decisiones del consumidor

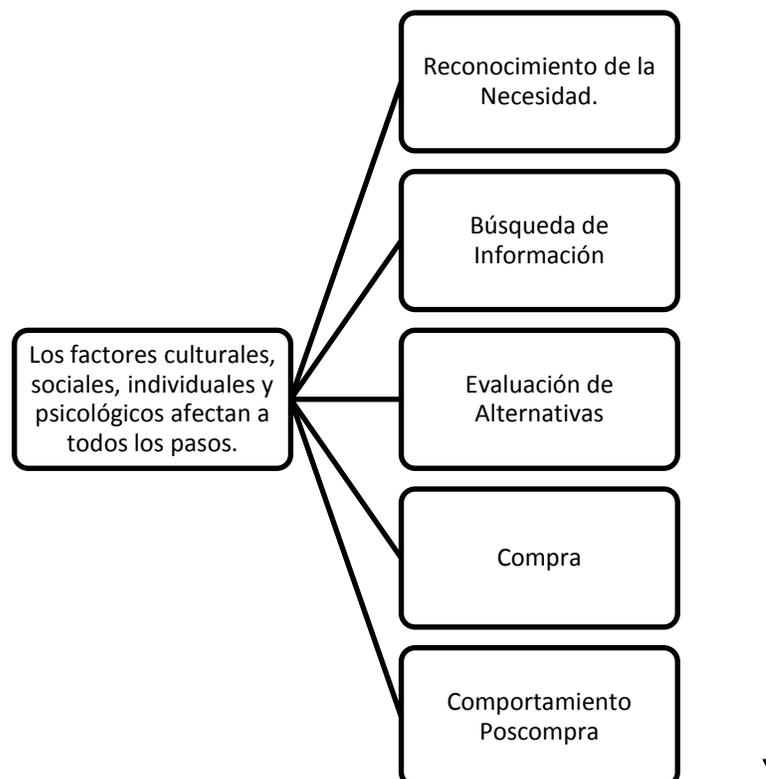


Figura 2: (Lamb, Hair, & McDaniel, 2002, p. 178)

#### 5.4.4. Importancia de la Investigación de Mercados para la Gerencia

El énfasis del mercadeo está en la identificación y satisfacción de las necesidades de los consumidores. Para lograrlo y poder definir estrategias efectivas se requiere información sobre los clientes, sobre los competidores y otras fuerzas del mercado. La tarea de la investigación de mercados está en evaluar las necesidades de información y ofrecer a la Compañía datos pertinentes, fieles, confiables, válidos y actualizados. Las funciones principales de la investigación de mercados son:

- Evaluar las necesidades de información.
- Proporcionar información.
- Tomar decisiones.

A través de la Investigación de Mercados se logra mejorar en aspectos como la definición del segmento de mercado, obtener un efectivo programa de mercadeo, lograr un alto desempeño y control. (Malhotra, 2004, p. 12, 13)

Hoy en día existe la necesidad de que las Compañías cuenten con acceso a la información de manera oportuna, ya que puede ser determinante para el desarrollo de los siguientes puntos:

- **Presión Competitiva:** Para que las Compañías puedan ser competitivas necesitan desarrollarse y vender productos nuevos de manera más rápida.
- **Mercados en Expansión:** La actividad mercadológica cada día es más compleja y amplia, esto a medida en que más empresas operen en el mercado.
- **Costo de Errores:** Lanzar y vender un producto nuevo implica altos gastos para la Compañía, si el producto llegara a fracasar podría representar también el fracaso de la misma Compañía.
- **Expectativas Crecientes por Parte de los Consumidores:** La falta de información oportuna respecto a un programa de mercado puede impactar en la rentabilidad de la Compañía.

Y es por lo anterior que la Investigación de Mercados logra orientar las decisiones de cualquier plan estratégico. (Stanton, Etzel, & Walker, 1995, p. 112, 113)

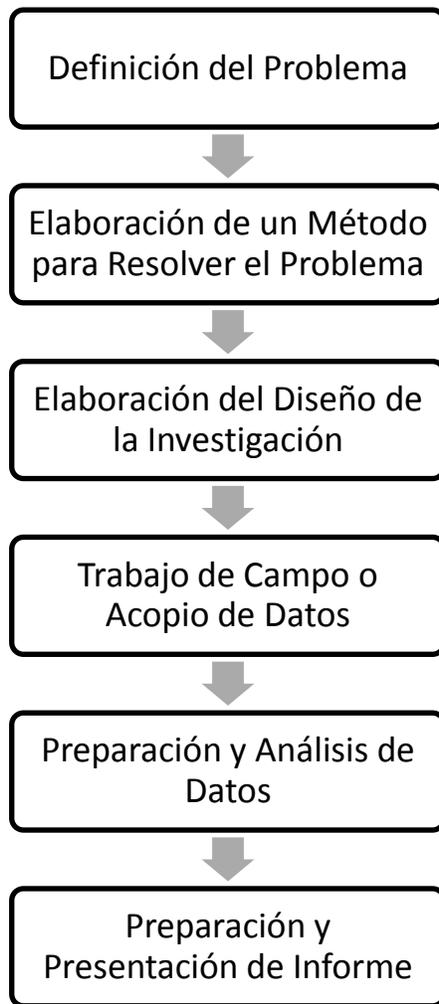
Con el desarrollo de un proceso de Investigación de Mercados se cubren tres roles funcionales muy importantes:

- **Función Descriptiva:** Se recopila y presenta declaraciones de hecho, como por ejemplo las tendencias históricas de ventas, actitudes del consumidor ante determinada publicidad.
- **Función Diagnóstica:** Exploración de datos y/o acciones, explicarlos y detectarlos, como por ejemplo el impacto que tuvo sobre el consumidor el cambio del empaque del producto.
- **Función Predictiva:** A través de las funciones anteriores llega a predecir los resultados de una decisión planeada de mercadeo. Determina oportunidades y cómo la Compañía puede tomar ventaja de éstas.

(McDaniel & Gates, 2005, p. 6)

#### 5.4.5. El Proceso de Investigación de Mercados

El proceso de investigación de mercados lo definen 6 etapas, las cuales son esenciales e interdependientes: (Malhotra, 2004, p. 9 - 11)



**Figura 3: (Malhotra, 2004, p. 11)**

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Realizar una investigación de mercado para la comercialización de un servicio nutricional dentro de las empresas multinacionales en la ciudad de Guatemala.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Investigar como los empleados se ven afectados en su rendimiento y desempeño laboral derivado de padecimientos de salud.
- Determinar si al implementar un servicio nutricional dentro del lugar de trabajo se puede disminuir la deserción que actualmente existe en la población laboralmente activa cuando están dentro de un plan nutricional.
- Investigar si las empresas multinacionales de la ciudad de Guatemala están interesadas a evaluar la implementación de un servicio nutricional para sus colaboradores dentro de sus instalaciones, y con qué disponibilidad cuentan para realizarlo.
- Determinar la influencia en la motivación de los colaboradores al facilitarles un servicio de salud, y el beneficio de las empresas al contar con empleados motivados y en mejores condiciones de salud para su desempeño laboral.

## **7. METODOLOGÍA**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se ha recurrido a los siguientes métodos, técnicas e instrumentos:

### **7.1. Métodos**

#### **7.1.1. Método Científico**

Se inició recolectando información a través de fuentes científicas, libros de texto, trabajos de Tesis, y publicaciones en internet de artículos; cubriendo el marco teórico. Para la investigación de campo, se diseñaron e implementaron 4 encuestas, las cuales se dirigían a: Equipo de Recursos Humanos y una muestra aleatoria de colaboradores de diferentes áreas de 3 Empresas Multinacionales; equipo de trabajo de Clínica NuCare y pacientes seleccionados por la misma.

#### **7.1.2. Método Analítico-Sintético**

Cada fuente bibliográfica y científica fue revisada y analizada, sintetizando la información de relevancia y que fundamente el marco teórico objetivo.

### **7.2. Técnicas**

#### **7.2.1. Cuestionarios**

- Encuesta al equipo de Recursos Humanos de dos empresas Multinacionales para determinar su interés en el tema y disponibilidad en querer implementar un elemento motivacional con sus empleados. Así como también analizar el nivel de conciencia que como parte del Departamento de Recursos Humanos tienen respecto a los temas de salud que abordamos en el presente trabajo de investigación
- Encuesta a colaboradores de una empresa Multinacional para determinar la necesidad de una asistencia nutricional y evaluar con ellos su interés de contar con este servicio dentro de sus lugares de trabajo. Así también analizar los hábitos alimenticios y de trabajo, y la conciencia que existe en cuanto a temas de salud relacionados y dentro del marco de esta investigación.
- Encuesta al personal de NuCare para determinar ciertos índices importantes que se manifiestan en la clínica y en el desarrollo de los servicios que ofrece.
- Encuesta a pacientes de la Clínica NuCare para evaluar su percepción e interés en los servicios nutricionales, así como también evaluar el interés que pueden tener de contar con el servicio en sus lugares de trabajo. Por medio de una muestra identificar las dificultades y necesidades que tienen los pacientes que están bajo un plan nutricional.

### **7.2.2. Análisis Gráfico**

Posterior a la ejecución de cada una de las encuestas listadas en el punto anterior, los resultados de la tabulación serán trasladados a la representación gráfica que corresponda y que facilite su análisis. Esto con el objetivo de facilitar la conclusión que el estudio perfile.

## **8. RESULTADOS**

El presente trabajo de investigación cubre una combinación de temas cuyo objetivo es enlazarlos para presentar la investigación de mercado para la comercialización de un servicio nutricional en una empresa multinacional. Por lo cual por un lado se incurrió en la investigación de los que son los servicios nutricionales, qué padecimientos requieren asistencia de un profesional, y por qué fracasan estos planes; por otro lado tenemos el tema de lo que son las Empresas Multinacionales y qué beneficios implementan para incentivar a sus colaboradores.

Estos dos puntos se enlazan a través de la investigación de los impactos que pueden tenerse en un ambiente laboral donde sus empleados tienen problemas de salud, y qué efectos se perciben en el ambiente laboral cuando una empresa se preocupa en la implementación de programas o beneficios que faciliten al colaborador combinar su vida profesional con la personal.

Todo lo anterior se aterriza a una investigación de mercado con el objetivo de determinar el interés y éxito que podría tener, tanto para la clínica que ofrece sus servicios como para el clima organizacional de una empresa, la implementación de un servicio nutricional a disposición de los empleados dentro de una Empresa Multinacional.

Para la realización del presente trabajo de investigación, tanto del marco teórico como para el trabajo de campo, además del soporte del método científico con recursos bibliográficos se incurrió en el apoyo de las siguientes personas:

- Colaboradores de las Empresas Multinacionales Novartis Farmacéutica, Laboratorios Menarini y Bayer.
- Personal de Recursos Humanos de dichas empresas.
- Licenciadas en Nutrición: Martha Lucia Rivera y Laura Vargas de Cohen.
- Pacientes de la Clínica NuCare Center.

### **8.1. Encuesta a Empleados de Empresa Multinacional**

Se contó con la participación de 76 colaboradores de tres diferentes empresas multinacionales, las tres dedicadas al medio farmacéutico. La estructura de la encuesta estaba comprendía por 29 preguntas, dividida en tres secciones: Personal y laboral, hábitos alimenticios y conocimiento de salud. En su mayoría, las preguntas eran de selección Si - No. A continuación describirán los resultados más relevantes detectados a través de dicha encuesta:

### Cuadro 1

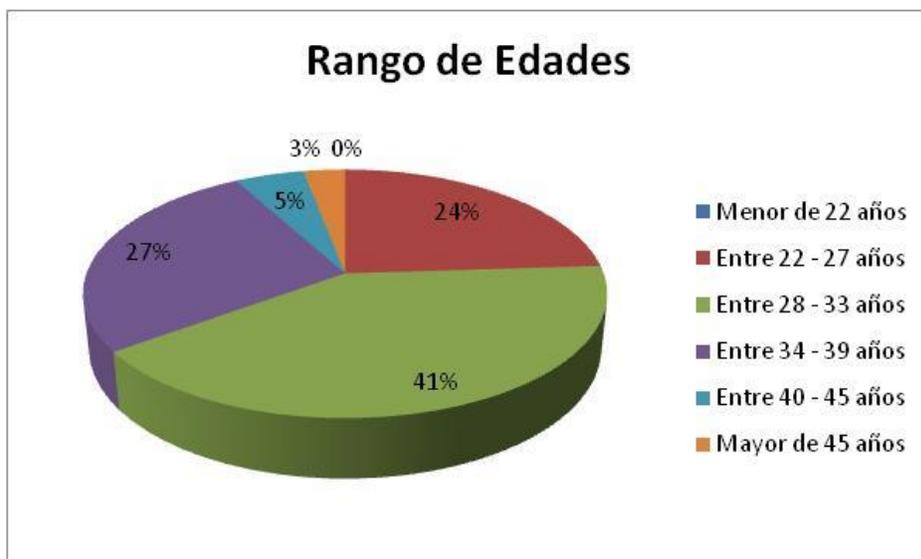
Distribución por Género	
Femenino	47%
Masculino	53%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 2

Rango de Edades	
Menor de 22 años	0%
Entre 22 - 27 años	24%
Entre 28 - 33 años	41%
Entre 34 - 39 años	27%
Entre 40 - 45 años	5%
Mayor de 45 años	3%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 1. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

### Cuadro 3

Lugar de Trabajo	
Novartis Farmacéutica	39%
Laboratorios Menarini	33%
Bayer	28%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 2. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

**Cuadro 4**

Horas diarias de Trabajo	
8 - 9 horas	41%
10 - 12 horas	56%
Más de 12 horas	3%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

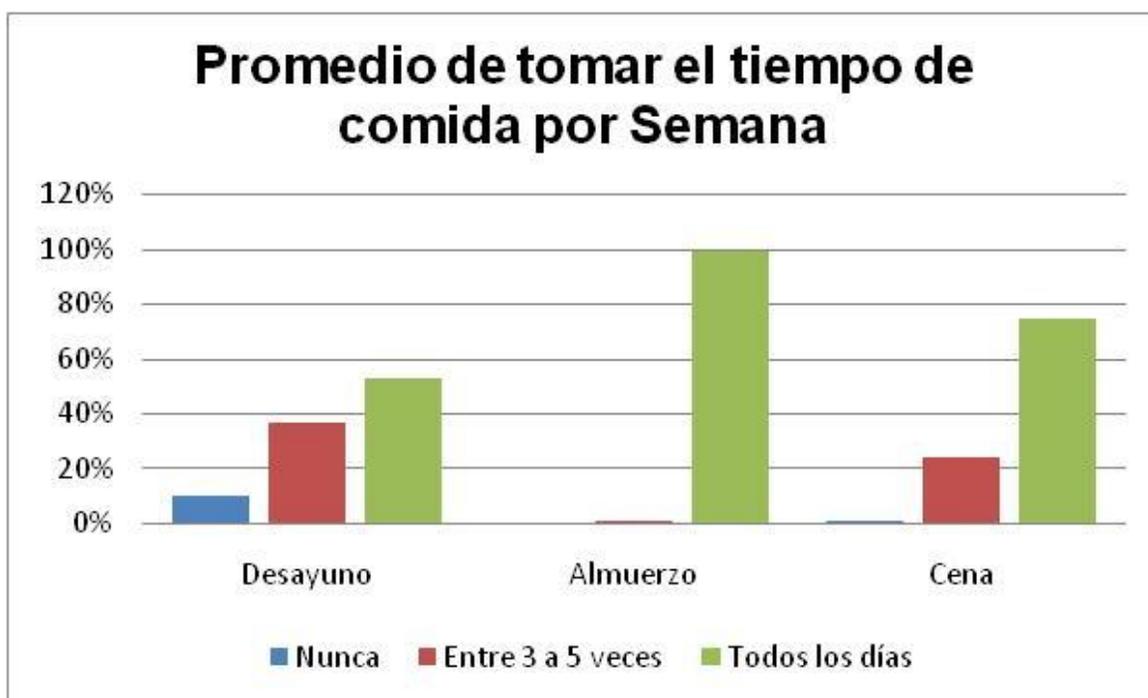


Gráfica 3. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

### Cuadro 5

<b>Promedio de tomar el tiempo de comida por Semana</b>			
	Desayuno	Almuerzo	Cena
Nunca	10%	0%	1%
Entre 3 a 5 veces	37%	1%	24%
Todos los días	53%	99%	75%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

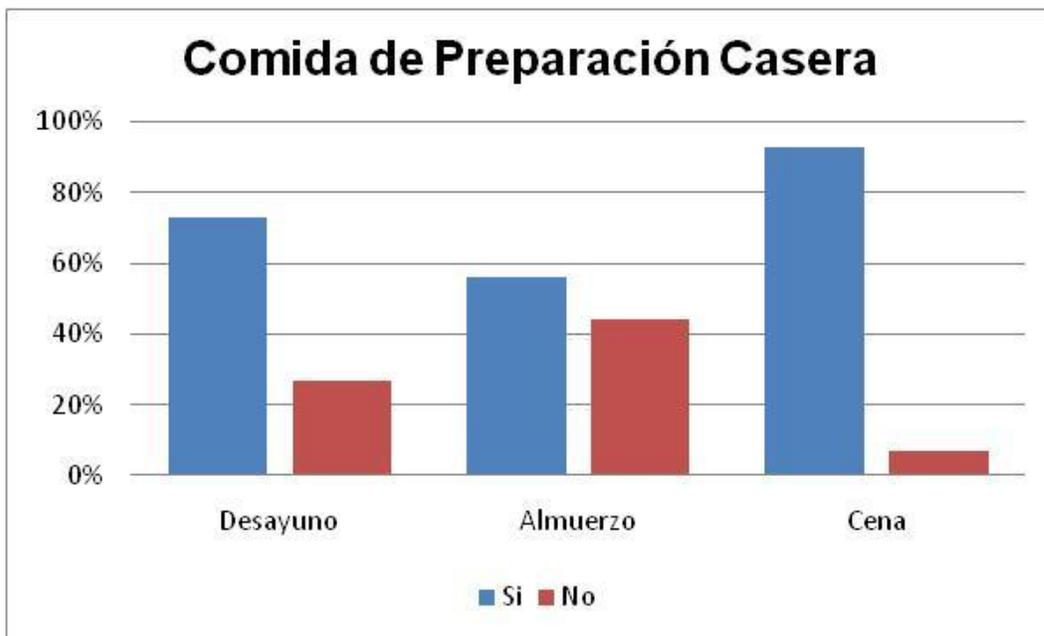


Gráfica 4. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

### Cuadro 6

<b>Comida de Preparación Casera</b>			
	Desayuno	Almuerzo	Cena
Si	73%	56%	93%
No	27%	44%	7%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 5. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

#### Cuadro 7

Frecuencia en Restaurantes en la Semana	
1 vez	48%
2 - 3 veces	47%
4 - 7 veces	5%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 6. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

### Cuadro 8

<b>Han Padecido alguno de los Diagnósticos Listados</b>	
No	29%
Si	71%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

Listado de diagnósticos que requieren asistencia nutricional como parte del tratamiento:

- Anemia
- Anorexia / Bulimia
- Colon Irritable
- Diabetes
- Enfermedades Intestinales
- Gastritis
- Hipertensión
- Insomnio
- Insuficiencia Cardiaca
- Obesidad
- Problemas de Fertilidad

### Cuadro 9

<b>Diagnósticos y Número de Colaboradores que Reportaron haberlos Padecido</b>	
Anemia	3
Anorexia / Bulimia	1
Colon Irritable	10
Diabetes	1
Enfermedades Intestinales	11
Gastritis	31
Hipertensión	3
Insomnio	11
Insuficiencia Cardiaca	0
Obesidad	16
Problemas de Fertilidad	3

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 7. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

#### Cuadro 10

Tratamiento con Asistencia Nutricional	
Si	39%
No	61%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

#### Cuadro 11

Finalizaron Plan Nutricional	
Si	77%
No	23%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 12

<b>Conoce la relación positiva entre Buena Nutrición y Productividad</b>	
Si	81%
No	19%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 13

<b>Sabía que los Padecimientos requieren Asistencia Nutricional</b>	
Si	60%
No	40%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 14

<b>Dificultades por el Horario Laboral para Tratamiento de Salud</b>	
Si	56%
No	44%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 15

<b>Interesados en contar con el Servicio en el Lugar de Trabajo</b>	
Si	86%
No	14%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

## 8.2. Encuesta a Recursos Humanos de Empresa Multinacional

Se realizaron 2 entrevistas a personal de Recursos Humanos, se contó con la colaboración de las empresas multinacionales: Novartis Farmacéutica y Laboratorios Menarini, respectivamente. Lamentablemente no se logró coincidir con la disponibilidad de Bayer. La estructura de la entrevista estaba comprendida por 16 preguntas, dividida en dos secciones: Respecto a la Organización y Conciencia en cuanto a temas de Salud. En su mayoría, las preguntas eran de respuesta Si / No. A continuación describiremos los resultados más relevantes detectados a través de dicha entrevista:

**Cuadro 16**

<b>Respecto a la Organización</b>	<b>Novartis Farmacéutica</b>	<b>Laboratorios Menarini</b>
<b>Número de Colaboradores</b>	400 – 500	200 - 400
<b>Promedio Horas de Trabajo Diarias</b>	10 – 11	8 - 9
<b>Beneficios relacionados a la Salud</b>	Si	Si
<b>Beneficios enfocados a la Salud del Colaborador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros deportivos</li> <li>• Clases de baile</li> <li>• Seguro médico y dental</li> <li>• Clases de baile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a chequeo médico</li> <li>• Clínica médica nutricional</li> <li>• Gimnasio</li> <li>• Seguro Médico</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

**Cuadro 17**

<b>Respecto a Consciencia en temas de Salud</b>	<b>Novartis Farmacéutica</b>	<b>Laboratorios Menarini</b>
¿Sabía de la relación positiva entre una buena nutrición y la productividad del ser humano?	Si	Si
¿Es consciente que los colaboradores sufren padecimientos que requieren asesoría nutricional?	Si	Si
¿Es consciente que el 35% de la población guatemalteca sufre de obesidad?	Si	No
¿Es consciente que el 25% de la población guatemalteca sufre de hipertensión?	Si	No
¿Es consciente que el 33% de la población guatemalteca sufre de insomnio?	No	Si
¿Es consciente que el 50% de la población adulta sufre de problemas gastrointestinales?	No	Si
¿Es consciente que un mal régimen alimenticio o la falta de asesoría nutricional en ciertos padecimientos afectan la productividad de los colaboradores?	Si	Si
Algunos economistas confirman una relación positiva entre la salud de los colaboradores y las utilidades de las Compañías, ¿Había escuchado de esta teoría?	Si	Si
Como Recursos Humanos, ¿están interesados en los resultados de la encuesta distribuida a colaboradores?	Si	Si
¿Considera que la Compañía estaría dispuesta a evaluar la implementación del servicio de asesoría nutricional dentro de las instalaciones?	Si	Si

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### 8.3. Encuesta a Personal de Nucares Center

El estudio de campo requería considerar la perspectiva de parte del personal que trabaja dando los servicios nutricionales de la Clínica de Nutrición Nucares Center. Por lo cual fue diseñada una encuesta de 12 preguntas, las cuales tienen el objetivo de revisar cuestiones como: Pacientes nuevos que visitan la clínica, índice de deserción mensual, razones de la deserción, cuáles son los diagnósticos principales que manifiestan la mayoría de pacientes que solicitan servicios de dietoterapia, entre otras variables. La Clínica presta sus servicios a través de dos Licenciadas en Nutrición, quienes desempeñan el puesto de Nutricionista Clínica, y cuya edad promedio está entre los 35 años. La Clínica de Nutrición Nucares Center tiene aproximadamente 10 años de brindar sus servicios, entre los que mencionan: Dietoterapia, pláticas de educación nutricional, evaluación antropométrica y nutricional. A continuación describiremos los resultados más relevantes detectados a través de la experiencia de ambas Licenciadas:

**Cuadro 18**

<b>Promedio de pacientes nuevos al mes</b>	9 personas
<b>Diagnósticos más frecuentes de los pacientes</b>	Obesidad, diabetes, hipertensión y enfermedades intestinales
<b>Aproximado de pacientes laboralmente activos</b>	77%
<b>Porcentaje de pacientes al mes con incumplimiento en citas</b>	42%
<b>Principal razón de la deserción</b>	Falta de compromiso de parte del paciente, tanto con los nuevos hábitos alimenticios, como el plan nutricional definido.

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

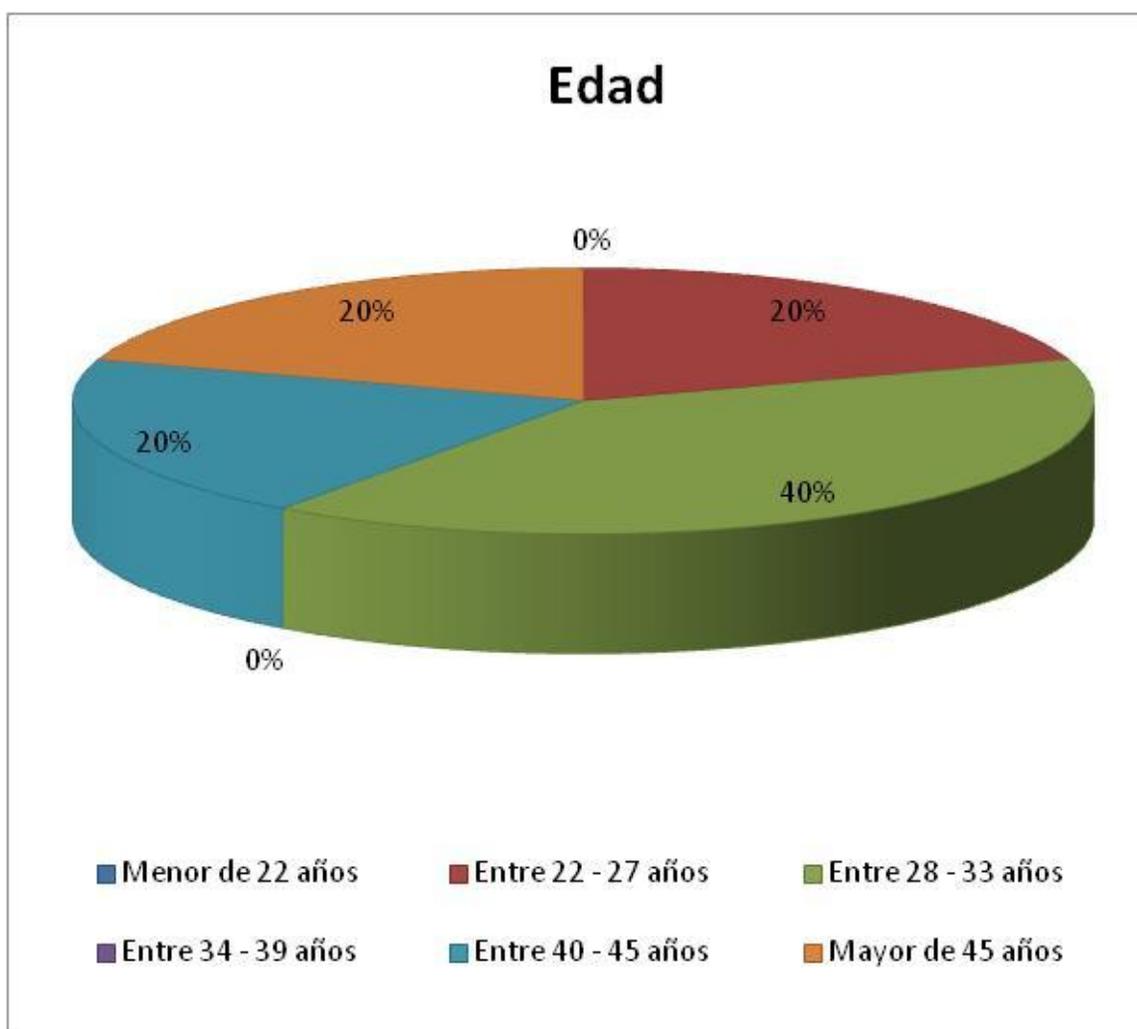
### 8.4. Encuesta a Pacientes de Nucares Center

Por último, como parte del estudio de campo también se consideró la distribución de una encuesta con algunos pacientes de la Clínica Nucares, contamos con la participación de 5 pacientes para responder una encuesta de 25 preguntas. La encuesta estaba estructurada en tres secciones: Personal y Laboral, Conciencia de Salud, Servicio Nutricional. A través de las encuestas se han obtenido los siguientes resultados:

**Cuadro 19**

<b>Edad</b>	
Menor de 22 años	0%
Entre 22 - 27 años	20%
Entre 28 - 33 años	40%
Entre 34 - 39 años	0%
Entre 40 - 45 años	20%
Mayor de 45 años	20%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 8. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

**Cuadro 20**

<b>Laboralmente Activo</b>	
Si	80%
No	20%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

**Cuadro 21**

<b>Promedio de Horas Laborales al día</b>	
8 - 9 horas	60%
10 - 12 horas	20%
Más de 12 horas	20%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 9. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

## Cuadro 22

<b>Promedio de Visitas a un Restaurante durante la Semana</b>	
1 vez	80%
2 - 3 veces	20%
4 - 7 veces	0%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

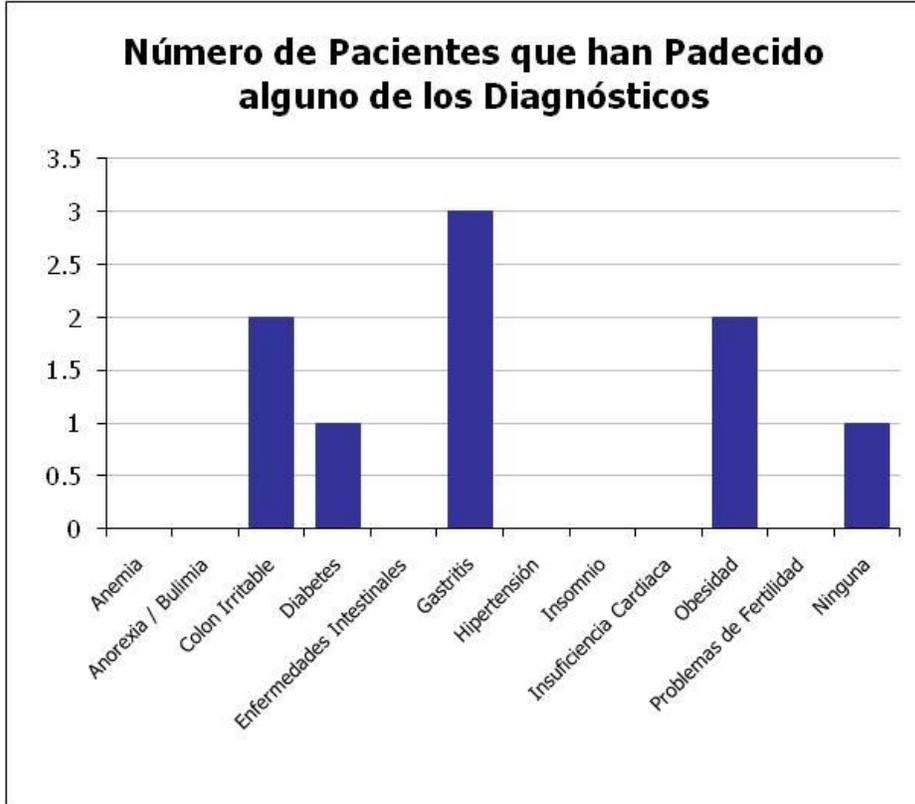


Gráfica 10. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

## Cuadro 23

<b>Padecimientos de los Pacientes</b>	<b>Número de Personas</b>
Anemia	0
Anorexia / Bulimia	0
Colon Irritable	2
Diabetes	1
Enfermedades Intestinales	0
Gastritis	3
Hipertensión	0
Insomnio	0
Insuficiencia Cardiaca	0
Obesidad	2
Problemas de Fertilidad	0
Ninguna	1

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 11. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

**Cuadro 24**

<b>Consciente de la Importancia para la Productividad tener un Buen Régimen Alimenticio</b>	
Si	60%
No	40%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

**Cuadro 25**

<b>Consciente que los diagnósticos listados requieren de asesoría nutricional</b>	
Si	80%
No	20%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 26

<b>Considera que su horario laboral le limita la planificación de temas de Salud</b>	
Si	40%
No	60%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 27

<b>De ser diagnosticado con uno de los padecimientos listados, buscaría asesoría nutricional</b>	
Si	80%
No	20%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

### Cuadro 28

<b>De contar con el Servicio Nutricional desde su Lugar de Trabajo, lo utilizaría</b>	
Si	80%
No	20%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

## 9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 9.1. Encuesta a Empleados de Empresa Multinacional

Tomando en cuenta a una muestra de 76 colaboradores y la variedad de 3 empresas multinacionales diferentes para los resultados de la encuesta diseñada a Colaboradores de una Compañía Multinacional, se consideran bastante sólidos los resultados. De las 3 Compañías se tuvo una mayor participación de parte de Novartis Farmacéutica, le sigue Laboratorios Menarini y por último Bayer, aunque cabe resaltar que el volumen de participación entre las 3 compañías no era una diferencia grande, en términos generales la participación de cada compañía podría considerarse bastante equitativa.

Respecto a las características generales de la muestra se puede mencionar datos como:

- La mayoría de los colaboradores que participaron corresponden al sexo femenino, esto podría deberse al gremio al que corresponden las compañías, considerando que es el farmacéutico.
- La mayoría de colaboradores entrevistados están entre las edades de 28 a 33 años. En una mínima parte hay colaboradores mayores de 45 años, ninguno era menor de 22.
- La mayoría no tiene personal a su cargo, se podría decir que la mayoría no le debe sus niveles de estrés o presión al tema de administrar personal y manejar equipos de trabajo. Este dato podría deberse a que la encuesta no llegó a personal ejecutivo de alto nivel, a que los colaboradores que participaron corresponden a los niveles más bajos de la jerarquía organizativa. La pregunta fue diseñada para tener en cuenta al porcentaje de colaboradores que en su vida diaria manejan estrés por esta variable. En base a los resultados aproximadamente un 40% de personas, que adicional al estrés de sus actividades y responsabilidades, deben de manejar el estrés del manejo y administración de personal y equipos de trabajo, en su mayoría manifiestan que administran equipos de trabajo entre 1 a 3 personas.
- Un dato alarmante que se detecta es que el 56% de los colaboradores manifiestan que en promedio trabajan entre 10 y 12 horas al día, al menos 2 horas adicionales a lo pactado en su horario oficial de trabajo. Si consideramos que el horario de entrada es a las 8:00am, si trabaja al menos 10 horas al día, su hora de salida se prolonga a las 7:00pm, se detecta la siguiente cuestión: De lunes a viernes, ¿a qué hora el colaborador podría planificar atender temas personales, como lo son los temas de salud?. Este dato refleja grandes oportunidades para el seguimiento de la iniciativa que se propone.

Al analizar la sección de hábitos alimenticios de los colaboradores la siguiente información resulta interesante para el caso de estudio:

- El almuerzo es el único tiempo de comida que es constante para todos, casi en su totalidad manifestaron que es algo que practican todos los días. Mientras que los tiempos de comida como el desayuno y la cena no reflejan ser constantes que manejen todos los colaboradores. El tiempo de comida que más omiten es el desayuno, un 10% de ellos manifiestan que nunca desayunan y un 37% manifiestan que lo hacen entre 3 a 5 veces por semana. El 75% manifiesta que la cena es un tiempo de comida que realiza todos los días, mientras que un 24% manifiesta que es algo que realiza entre 3 a 4 veces por semana. En términos de salud, omitir un tiempo de comida no es saludable, por el contrario puede traer varios efectos negativos en la productividad de

sus actividades, o reflejar problemas de salud como ansiedad, insomnio, infertilidad, gastritis, entre otros padecimientos.

- Respecto a la fuente y preparación de los alimentos que consumen los colaboradores, el tiempo de comida que se distingue porque la mayoría de colaboradores la obtienen de preparación casera es la cena, un 93% lo manifiesta; mientras que el tiempo de comida que se distingue porque en su mayoría no proviene de preparación casera es el almuerzo, un 44% manifiesta que el almuerzo que ingieren no proviene de casa. Con respecto al tiempo del desayuno, un buen porcentaje de colaboradores manifiestan que sí proviene de preparación casera (73%), aunque también es considerable saber que un 27% manifiesta que obtiene su desayuno fuera de casa, la cuestión es: ¿qué tan nutritivo podría ser éste?, considerando que en el día a día el desayuno es un tiempo de comida muy importante. Y ya en términos generales: ¿qué tan nutritivos resultan para estas personas los alimentos de consumo diario cuando un alto porcentaje proviene de la calle?, a través de lo cual se podría poner en duda su misma productividad.

- Esta población laboralmente activa manifiesta que casi en su totalidad (95%) utiliza los servicios de un restaurante al menos una vez por semana, un 47% manifiesta que en promedio lo visita entre 2 y 3 veces por semana. La falta de tiempo para la población laboralmente activa hace bastante atractiva la opción de utilizar los servicios de restaurantes o consumo de comida preparada. Considerando que la muestra en promedio trabaja 10 horas diarias, la opción del consumo alimenticio fuera de casa resulta una forma de vida práctica, y es donde se coincide con lo que refleja el marco teórico, el actual estilo de vida en las ciudades ha contribuido al alto consumo de comida chatarra.

- Los colaboradores manifiestan que en su desayuno los alimentos que más consumen son alimentos como: Cereal, leche, yogurt, pan / tortilla, frijoles y queso, entre otros. Mientras que para el almuerzo manifiestan que hay un mayor consumo de carne blanca (pollo / cerdo, 21%), y el carbohidrato de mayor consumo es el arroz (14%), en una pequeña parte manifiestan un consumo por verduras (14%) y ensaladas (14%). Por las noches, la mayoría de colaboradores coinciden en que los alimentos que no hacen falta son: Huevos, frijoles, pan / tortilla. La cuestión es: ¿los colaboradores en realidad llevan una dieta balanceada? Solamente con ver el bajo consumo de verduras se podrían predecir una alta población que presenta deficiencia de vitaminas, situación que tiene como consecuencia síntomas como: Estreñimiento, desnutrición, trastornos de la piel, entre otros.

- Con los hábitos y conductas alimenticias que manifiestan, ¿en realidad las compañías cuentan con el máximo potencial de sus colaboradores?, ¿las compañías cuentan con personal "saludable"?, ¿contribuyen los mismos colaboradores a ser vulnerables al padecimiento de los diagnósticos que hemos tratado (problemas gastrointestinales, gastritis, hipertensión, insomnio, infertilidad, obesidad, entre otros)?

Y es en base a lo anterior que podemos contar con material sustancial para hacer atractiva la propuesta de implementar el servicio nutricional en el lugar de trabajo para las compañías multinacionales.

Respecto a la salud y la consciencia de los colaboradores en este ámbito, los colaboradores manifestaron la siguiente situación:

- Entre los padecimientos de salud más frecuentes dentro de la muestra cabe destacar que en primer lugar los colaboradores padecen o han padecido de gastritis (27%), en segundo lugar de obesidad (14%), en tercero de insomnio (10%) y problemas intestinales (10%). Llama la atención que el 61% de los colaboradores que

han sido diagnosticados con estos padecimientos no han contado con asistencia nutricional como parte del tratamiento al diagnóstico.

- El 81% de los colaboradores es consciente de la relación positiva que existe entre un buen régimen nutricional y saludable con la productividad del individuo, aunque ya vimos que tampoco existe una preocupación por llevar una dieta balanceada y saludable. Apenas un 60% de los entrevistados sabía que diagnósticos como los listados requerían de asistencia nutricional, el resto de colaboradores desconocían que parte del tratamiento de dichos padecimientos era un plan nutricional. La ignorancia e indiferencia a estos temas contribuye a que padecimientos como los listados sean una constante dentro de la población laboralmente activa.
- De los 22 colaboradores que dicen no haber padecido ninguno de los diagnósticos listados, se podría decir que hay un porcentaje que podrían padecer alguna de las enfermedades sin saberlo, esto suele ser muy frecuente con las enfermedades cardiovasculares.

Por último, como datos de interés para este estudio es importante mencionar:

- La mayoría de colaboradores de compañías multinacionales manifiestan que el horario les dificulta la planificación de tratamientos para la salud, frente a un 44% que manifestó que ese no era el inconveniente. Esto podría ser una gran oportunidad para la propuesta que se define en el trabajo de investigación, donde aplica el dicho “si la montaña no viene a Mahoma, Mahoma irá a la montaña”, y es por esto que se propone la implementación de un servicio nutricional en el lugar de trabajo. Considerando como lugar clave las compañías multinacionales, compañías que reflejan una preocupación clara para contribuir al buen clima laboral.
- Un 86% de los colaboradores de empresas multinacionales manifestaron un positivo interés en contar con los servicios nutricionales en su lugar de trabajo, indicando que de contar con el servicio en su lugar de trabajo a un precio favorable lo utilizarían. Un mínimo de un 14% manifestó una respuesta negativa ante la iniciativa, otra oportunidad clave que podría predecir el éxito de la propuesta de estudio.

## **9.2. Encuesta a Recursos Humanos de Empresa Multinacional**

Se tuvo la oportunidad de contar con la retroalimentación de personal de las respectivas áreas de Recursos Humanos de dos de las tres compañías de la muestra de colaboradores, Novartis Farmacéutica y Laboratorios Menarini, lamentablemente se dificultó coordinar la entrevista con personal de Bayer. Contar con dos perspectivas de diferentes equipos de Recursos Humanos hace bastante enriquecedor el siguiente análisis.

Considerando a estas dos compañías farmacéuticas podemos ver una gran oportunidad de negocio en base a la cantidad de colaboradores que cada una manifiesta tener, en promedio las dos compañías cuentan con 350 colaboradores. Si se considera que en la encuesta de colaboradores se detectó que al menos un 27% había padecido de gastritis, podríamos decir que al menos hay 87 pacientes potenciales. Situación puede hacer atractiva la propuesta que el trabajo de investigación presenta: Implementar un servicio nutricional en el lugar de trabajo.

El mismo equipo de Recursos Humanos es consciente que sus colaboradores tienen limitaciones de tiempo derivado a la alta demanda que la compañía ejerce sobre el tiempo del colaborador. Y aunque ya cuentan con paquetes de beneficios relacionados a

la salud del colaborador, también son conscientes de la importancia de un buen régimen alimenticio en la productividad de sus colaboradores. Es importante mencionar que a pesar de ser conscientes de la teoría de los economistas en cuanto a la relación positiva de los colaboradores con las utilidades de la compañía, no son conscientes de los altos índices de padecimientos en la población laboralmente activa y que requieren asistencia nutricional como parte del tratamiento.

Ambas compañías manifestaron un alto interés en revisar y analizar cualquier propuesta que se derive del presente trabajo de investigación, así como también manifestaron el interés en conocer los resultados de la encuesta distribuida a los colaboradores. Esta situación da la pauta que el proyecto podría ser factible dentro de estas organizaciones, considerando que cuentan con el espacio y recursos que se requerirían.

### **9.3. Encuesta a Personal de Nucares Center**

Resultó bastante enriquecedora la perspectiva comunicada por parte de las dos Licenciadas encargadas de los servicios nutricionales de la Clínica de Nutrición de Nucares Center. Para el presente estudio resulta muy importante contar con la experiencia de quienes brindan los servicios, no solo desde el rol del nutricionista, sino que considerando que ellos son quienes conocen y dan fe de la conducta del paciente, el cliente. A continuación se describen los datos relevantes que se han detectado.

El dato de nueve pacientes nuevos al mes, en promedio, podría ser algo relativamente bajo, financieramente podría no ser tan atractivo este negocio (situación fuera del alcance del presente trabajo de investigación). Y es en base a este índice que se vuelve a hacer mención al dicho: “si la montaña no viene a Mahoma, Mahoma irá a la montaña”, por lo que la Clínica de Nutrición debe de investigar e innovar en oportunidades que puedan hacer de éste índice un número más atractivo para el negocio.

Saber que el 77% de los pacientes que atiende la clínica son laboralmente activos hace atractiva la propuesta que el presente estudio analiza, y es a partir de este dato que se pueden analizar y desarrollar diferentes oportunidades de negocio. Este dato se afianzará con lo que refleja el punto 8.4.

Para el negocio, Clínica de Nutrición Nucares Center, puede ser alarmante saber que en promedio un 42% de los pacientes deserta a los planes nutricionales, nuevamente se cuestiona si financieramente podría ser atractivo este negocio. Situación que se enlaza a la problemática definida en el presente trabajo de investigación, lo que motivó e inspiró a la definición de la propuesta de estudio. Las citas de monitoreo y seguimiento son vitales para el éxito de cualquier plan nutricional, según las Licenciadas la principal razón de deserción está en que los pacientes no cumplen ni toman un compromiso con las citas que se definen dentro del plan.

### **9.4. Encuesta a Pacientes de Nucares Center**

Se contó con una muestra limitada de cinco pacientes, derivado a la poca afluencia que tuvo la clínica en las dos semanas que se planificaron para su desarrollo. Para el presente trabajo de investigación resulta interesante contar con la perspectiva de pacientes que utilizan los servicios nutricionales que ofrece la clínica.

La totalidad de pacientes entrevistados fueron mujeres, lo que podría atribuirse a que es en las mujeres donde se manifiesta una alta preocupación por el bienestar, tanto físico como por salud. Un 40% de los pacientes están entre las edades de 28 a 33 años, otro 40% de los pacientes es mayor de los 33 años, y un 20% está entre los 22 y 27 años, en base a la muestra llama la atención que no hay pacientes menores a 22 años.

La mayoría de los pacientes son laboralmente activos, un 80% trabajan para alguna compañía, teniendo una alta coincidencia con la percepción manifestada por las Licenciadas. Por otro lado, un dato interesante es que ninguno de los pacientes labora para alguna empresa multinacional. En su mayoría los pacientes tienen jornadas laborales entre 8 y 9 horas (60%), un paciente manifestó que su jornada laboral es de más de 12 horas, y otra que es entre 10 y 12 horas. Con este antecedente es que puede atribuirse que las personas que atienden a necesidades nutricionales son aquellas con “más tiempo libre” en el día.

La mayoría de pacientes únicamente visita una vez a la semana un restaurante (80%), y en una mínima parte manifestaron visitar un restaurante entre 2 y 3 veces por semana. Ninguno de la muestra respondió visitar más de 4 veces a la semana un restaurante. Situación que coincide a que están en un régimen nutricional que les exige hábitos alimenticios saludables y nutricionales.

Entre el listado de diagnósticos que han sido mencionados dentro del trabajo de investigación, los pacientes comunican de padecer o haber padecido las siguientes enfermedades: Colon irritable, diabetes, gastritis, y obesidad. El diagnóstico más común entre la muestra lo son la gastritis, el colon irritable y la obesidad. Enfermedades altamente relacionadas con el estrés y estilo de vida de las ciudades.

Ninguno de los pacientes entrevistados había participado de otro plan nutricional previamente. La mayoría de pacientes participan del actual plan nutricional por problemas de obesidad, y en promedio, tienen 11 meses de estar participando del plan nutricional actual, situación que los cataloga como pacientes constantes y con un nuevo estilo de vida nutricional.

Más de la mitad de los pacientes comunican sentirse satisfechos con los resultados que al momento tienen con el plan nutricional al que participan (60%), el resto no comunica insatisfacción, sino que es muy temprano para dar un veredicto.

En cuanto al nivel de consciencia en el ámbito de salud, los pacientes manifiestan tener consciencia de la importancia que tiene para su productividad un buen régimen nutricional (60%). Consecuencia de su participación dentro del plan nutricional, son personas que saben de la importancia que tiene en la vida del ser humano una dieta saludable y nutritiva. Casi en la totalidad de la muestra manifiestan tener conocimiento que cualquiera de los diagnósticos citados requieren de asistencia nutricional como parte del tratamiento. Y en la misma proporción comunican que definitivamente buscarían asesoría nutricional de ser diagnosticados con cualquiera de las enfermedades listadas.

Casi la mitad de los pacientes manifiestan que su horario laboral le limita la planificación de tratamientos y seguimiento a problemas de salud (40%). Y un 80% coincide que de contar con el servicio nutricional desde el lugar de trabajo lo utilizaría el beneficio que la compañía pone a su disposición. Con lo que se puede confirmar grandes oportunidades con lo que el presente estudio de investigación propone.

## 10. CONCLUSIONES

- Por medio del trabajo de investigación se le presenta a la Clínica de Nutrición NuCare Center una investigación de mercado que contiene las oportunidades detectadas dentro del mercado de la población laboralmente activa, de empresas multinacionales de la ciudad de Guatemala. Para comercializar la implementación de un servicio nutricional.
- Se logró detectar que al menos un 70% de los colaboradores de las empresas Multinacionales manifiestan padecer o haber padecido diagnósticos como: Anemia, anorexia, bulimia, colon irritable, diabetes, enfermedades intestinales, gastritis, hipertensión, insomnio, obesidad, y problemas de fertilidad; situación que afecta directamente su rendimiento y desempeño laboral. Además que aproximadamente un 52% de la muestra no desarrolla hábitos alimenticios sanos.
- Más del 50% de los colaboradores de las empresas Multinacionales manifiestan que en promedio trabaja entre 10 y 12 horas diarias, un 56% dice que tiene dificultades para la planificación de tratamientos de salud por el horario de trabajo. Considerando que estos son clientes potenciales para un tratamiento nutricional se determina que la alta deserción a planes nutricionales por parte de la población laboralmente activa se lograría disminuir al facilitarles el servicio desde sus lugares trabajo.
- Se estableció que existe un alto interés por parte de las dos empresas multinacionales evaluadas de la ciudad de Guatemala por evaluar la implementación de un servicio nutricional para sus colaboradores dentro de las instalaciones.
- No se logró determinar la influencia en la motivación de los colaboradores cuando se les facilita un servicio de salud, y como las empresas pueden beneficiarse por contar con empleados motivados y en mejores condiciones de salud para su desempeño laboral.

## 11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las empresas multinacionales la investigación de índices de padecimientos y temas de salud en nuestro país.
- Se recomienda a las empresas multinacionales implementar con sus colaboradores programas de concientización donde se comunique la importancia y relación positiva que existe entre una buena alimentación y su productividad.
- Se recomienda a las empresas multinacionales la investigación interna de los padecimientos de salud que sufren sus colaboradores, ya que hay un alto desconocimiento de la productividad real de sus colaboradores.
- Se recomienda a las empresas multinacionales evaluar medios que faciliten a sus colaboradores contar con una alimentación y vida más saludable.
- Actualmente la Clínica no cuenta con ningún mecanismo que proporcione información real y certera respecto a los pacientes. Se recomienda a la Clínica de Nutrición NuCare Center implementar un sistema para medir variables como:
  - Número de pacientes nuevos.
  - Número de pacientes que desertan.
  - Número de pacientes irregulares con sus citas.
  - Número de pacientes insatisfechos con los resultados.
  - Razones principales del incumplimiento del paciente.
  - Índice de pacientes que los visitan por algún padecimiento de salud.
  - Principales padecimientos de salud que son tratados.
- Se recomienda a la Clínica de Nutrición NuCare Center el desarrollo de un programa dirigido a las empresas multinacionales, que facilite la comunicación de los índices que se reportan en nuestro país (en cuanto a los padecimientos e importancia de la asistencia nutricional en cualquiera de esos padecimientos), y en donde toda la organización sea consciente de la importancia del tema en la vida profesional y personal de todos los colaboradores.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

1. Aaker, D. (1998). *Strategic Market Manager* (5a ed.). Estados Unidos: John Wiley & Sons.
2. Aranceta Bartrina, J., Pérez Rodrigo, C., & García Fuentes, M. (2002). *Nutrición Comunitaria*. Santander: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cantabria.
3. Arellano, R. (2000). *Marketing, enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill.
4. Baeza, M., Benito, M. d., & Simon, M. J. (2005). *Alimentación y Nutrición Familiar*. Madrid: Editex.
5. Casilda Béjar, R. (2011). *Multinacionales Españolas en un Mundo Global y Multipolar*. Madrid: ESIC Editorial.
6. Escott-Stump, S. (2006). *Nutrición, diagnóstico y tratamiento*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
7. Gómez Recio, R. (2000). *Dietética Practica*. Madrid: Ediciones RIALP.
8. Gratton, L. (2001). *Estrategias de Capital Humano*. Madrid: Prentice Hall.
9. Harvard Business School Press. (1995). *La Esencia del Marketing* (Vols. 1-2). Grupo Editorial Norma .
10. Herrera de León, H. (2011). *Propuesta de una Mezcla de Marketing para un programa de dieta y acondicionamiento físico para reducción de peso y aumento de masa muscular para una clínica de nutrición de la ciudad de Guatemala (Tesis de Maestría)*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
11. Jimenez, J. C. (2007). *Mercdeo.com*. (Segunda ed.)Venezuela: Congraf Comunicaciones.
12. Kinneer, T. C., & Taylor, J. R. (1998). *Investigación de Mercados, un enfoque aplicado*. México: McGraw Hill.
13. Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
14. Lamb, J. C., Hair, J. J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing*. México: Thomson.
15. Lechuga Santillan, E. (2004). *Exelencia Empresarial*. Mexico: Grupo Editorial ISEF.
16. Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., Huete, L., & Wirtz, J. (2011). *Administración de Servicios*. Mexico: Pearson Educación.
17. Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados, un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
18. McDaniel, C., & Gates, R. (2005). *Investigación de Mercados*. México: Thomson.
19. Morgan, S., & Weinsier, R. (2008). *Nutrición Clínica*. Madrid: Ediciones Harcourt.
20. Requejo, A. M., & Ortega, R. M. (2006). *Nutriguía*. Madrid: Editorial Complutense.
21. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
22. Rosal Martínez, A. (2010). *Plan de Marketing de Servicios Profesionales del Nutricionista en Clínica Privada (Tesis de Maestría)*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
23. Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (1995). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw Hill.
24. Talaya, Á. E., García de Madariaga, J., Narros González, M. J., Olarte Pascual, C., Reinares Lara, E. M., & Saco Vásquez, M. (2008). *Principios de Marketing*. España: ESIC Editorial.
25. Trigo Chacón, M. (2004). *Multinacionales, Globalización y Terrorismo*. Madrid: Editorial Visión Net.

26. Vasquez Martinez, C., Cos Blanco, A. I., & Lopez Nomdedeu, C. (2005). *Alimentación y Nutrición: Manual técnico-práctico*. España: Ediciones Diaz de Santos.
27. Vértice, P. (2008). *Dietética y Manipulación de Alimentos*. Malaga: Editorial Vertice.
28. Williams, M. (2006). *Nutrición para la salud, condición física y deporte*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

## 12. ANEXOS

### 12.1 Diseño de Encuesta a Empleados de Empresas Multinacional

#### 1.- Personal y Laboral

**\*1. Sexo**

- Femenino  Masculino

**\*2. Edad**

- Menor de 22 años  
 Entre 22 - 27 años  
 Entre 28 - 33 años  
 Entre 34 - 39 años  
 Entre 40 - 45 años  
 Mayor de 45 años

**\*3. Lugar de Trabajo**

**\*4. Tiene personal a su Cargo:**

- Si  No

**\*5. Si su respuesta fue positiva, ¿cuántas personas?**

- 1 - 3 Personas  
 4 - 8 Personas  
 9 - 15 Personas  
 Más de 15 Personas  
 No tengo personal a mi cargo

**\*6. En promedio ¿Cuántas horas trabaja en el día?**

- 8 - 9 horas  10 - 12 horas  Más de 12 horas

**\*7. Años de estar laboralmente activo**

- Menos de 3 años  
 Entre 4 - 7 años  
 Entre 8 - 12 años  
 Más de 12 años

## 2.- Hábitos Alimenticios

\*8. En promedio, ¿Cuántas veces por semana acostumbra a tomar el desayuno?

- Nunca desayuno  Entre 3 a 5 veces  Todos los días desayuno

\*9. ¿El desayuno es de preparación casera (que los alimentos no son preparados fuera de casa)?

- Si  No

\*10. Del siguiente listado, ¿Podría marcar cuáles son los alimentos más frecuentes en este tiempo de comida? (puede seleccionar más de un alimento)

- Yogurt
- Cereal
- Leche
- Fruta
- Huevos
- Frijoles
- Pan / Tortilla
- Queso
- Jamón / Salchicha
- Avena

\*11. En promedio, ¿Cuántas veces por semana acostumbra a tomar el almuerzo?

- Nunca almuerzo  Entre 3 a 5 veces  Todos los días almuerzo

\*12. ¿El almuerzo es de preparación casera (que los alimentos no son preparados fuera de casa)?

- Si  No

\*13. Del siguiente listado, ¿Podría marcar cuáles son los alimentos más frecuentes en este tiempo de comida?

- Carne Blanca (Pollo / Cerdo)
- Carne Roja
- Legumbres / Verduras
- Arroz
- Pasta
- Pan / Tortilla
- Ensalada

\*14. En promedio, ¿Cuántas veces por semana acostumbra a tomar la cena?

- Nunca ceno  Entre 3 a 5 veces  Todos los días ceno

\*15. ¿La cena es de preparación casera (que los alimentos no son preparados fuera de casa)?

Sí  No

\*16. Del siguiente listado, ¿Podría marcar cuáles son los alimentos más frecuentes en este tiempo de comida? (puede seleccionar más de un alimento)

- Yogurt
- Cereal
- Leche
- Fruta
- Huevos
- Frijoles
- Pan / Tortilla
- Queso
- Jamón / Salchicha
- Avena
- Las mismas opciones del almuerzo

\*17. En promedio, ¿Cuántas veces a la semana visita un restaurante?

1 vez  2 - 3 veces  4 - 7 veces

### 3.- Salud

\*18. ¿Alguna vez ha padecido alguno de los siguientes diagnósticos?, Por favor seleccione cuál(es) ha padecido

- Anemia
- Anorexia / Bulimia
- Colon Irritable
- Diabetes
- Enfermedades Intestinales
- Gastritis
- Hipertensión
- Insomnio
- Insuficiencia Cardíaca
- Obesidad
- Problemas de Fertilidad
- Ninguna

**\*19. Si tuvo alguno de los padecimientos que se mencionan en la pregunta anterior ¿Contó con asistencia nutricional para el tratamiento del diagnóstico?**

Si  No  No he sufrido de alguno de los diagnósticos mencionados

**\*20. ¿Ha participado de algún plan nutricional?**

Si  No

**21. Podría informarnos ¿Cuál fue su principal objetivo?**

**\*22. Si su respuesta fue positiva, ¿Culmino el plan nutricional?**

Si  No  No he participado de un plan nutricional

**\*23. En general ¿cuáles fueron los resultados?:**

Satisfactorios  Insatisfactorios  No he participado de un plan nutricional

**\*24. ¿Sabe de la importancia que tiene para su productividad un buen régimen nutricional?**

Si  No

**\*25. ¿Sabía que los diagnósticos listados en la pregunta No.18 requieren asesoría nutricional como parte del tratamiento?**

Si  No

**\*26. ¿Sabía que de no contar con asesoría nutricional para varios de los diagnósticos mencionados esta en riesgo su vida?**

Si  No

**\*27. ¿Considera que su horario laboral le limita la planificación de tratamientos y seguimiento a problemas u otras necesidades de salud?**

Si  No

**\*28. Si usted está o fuera diagnosticado con uno de los padecimientos citados en la pregunta No. 18, ¿estaría interesado en contar con el servicio de asesoría nutricional?**

Si  No

**\*29. Si dentro de las instalaciones de su lugar de trabajo contara con acceso a los servicios de asesoría nutricional, considerando un costo favorable, ¿lo utilizaría?**

Si  No

## 12. 2 Diseño de Encuesta a Recursos Humanos de Empresa Multinacional

### 1.- Respecto a la Organización

\*1. Por favor indicar su lugar de Trabajo

\*2. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la empresa?

- Menos de 50 colaboradores
- Entre 50 - 125 colaboradores
- Entre 126 - 225 colaboradores
- Entre 226 - 400 colaboradores
- Más de 400 colaboradores

\*3. En promedio, ¿cuántas horas trabajan los colaboradores al día?

- De 8 - 9 horas
- De 10 - 12 horas
- Más de 12 horas

\*4. En la actualidad, ¿la compañía cuenta con algún beneficio de salud para sus colaboradores?:

- Si
- No

5. De ser positiva su respuesta anterior, ¿podría mencionar cuál(es) es el beneficio?

\*6. ¿Sabe de la importancia que tiene para la productividad de los colaboradores un buen régimen nutricional?

- Si
- No

\*7. ¿Es consciente que si alguno de los colaboradores sufre alguno de los padecimientos que se mencionarán, requiere de asesoría nutricional como parte de su tratamiento? (Obesidad, diabetes, hipertensión, anemia, anorexia / bulimia, problemas de fertilidad, insomnio, insuficiencia cardiaca, enfermedades intestinales, gastritis, colon irritable)

- Si
- No

\*8. ¿Sabía que aproximadamente el 35% de la población guatemalteca tiene problemas de obesidad, y que la mayor parte de esta población esta ubicada dentro del perimetro de la ciudad?

- Si
- No

\*9. ¿Sabía que aproximadamente un 25% de la población guatemalteca sufre problemas de hipertensión?

- Si
- No

**\*10. ¿Sabía que aproximadamente un tercio de la población guatemalteca presenta problemas de insomnio?**

Si  No

**\*11. ¿Sabía que aproximadamente el 50% de los adultos tiene problemas gastrointestinales?**

Si  No

**\*12. ¿Es consiente que un mal régimen alimenticio, o la falta de asesoría nutricional para el tratamiento de los padecimientos mencionados en la pregunta No.7 afectan la productividad de sus colaboradores?**

Si  No

**\*13. Hoy en día diferentes economistas han confirmado que existe una relación positiva entre la salud de los colaboradores y las utilidades de las Compañías, es decir entre más colaboradores sanos se obtienen mayores utilidades. ¿Había escuchado de esta teoría?**

Si  No

**\*14. Varios colaboradores de las empresas multinacionales listadas en la pregunta No.1 han participado en una encuesta cuyo objetivo es: Determinar necesidades de servicios nutricionales en la población laboralmente activa (en base a su rutina alimenticia y padecimientos), así como también el interés que puedan tener de contar con el servicio al alcance de su lugar de trabajo. Como colaborador del área de Recursos Humano ¿Considera que a la Compañía le interesaría conocer los resultados?**

Si  No

**\*15. Como colaborador del área de Recursos Humanos, ¿Considera que la Compañía estaría dispuestos a evaluar la Implementación del servicio de asesoría nutricional dentro de las instalaciones, considerando precios favorables para los colaboradores y que podría ser parte del paquete de Incentivos y Beneficios ?**

Si  No

**16. De haber dado una respuesta negativa en la pregunta anterior, ¿Podría compartir con nosotros las razones por las cuales no habría interés?**

## 12.3 Diseño de Encuesta a Personal de NuCare Center

### 1.- Encuesta al Personal de NuCare

\*1. Sexo

F  M

\*2. Edad

\*3. Nombre del Puesto que desempeña en la Clinica NuCare Center:

\*4. Tiene personal a su Cargo:

Si  No

\*5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para NuCare?

\*6. ¿Qué servicios nutricionales ofrece NuCare?

\*7. ¿En promedio cuántos pacientes nuevos los visitan al mes?

\*8. En promedio, ¿Cuánto porcentaje del total de sus pacientes son laboralmente activos?

\*9. En su percepción, ¿Cuál es el porcentaje de deserción al mes (pacientes que incumplen con las citas de monitoreo y seguimiento)?

**\*10. En su percepción, ¿Cuál es la principal razón de la deserción a los programas?**



**\*11. De los siguientes padecimientos, ¿Seleccione 3 que sean la razón por la cual más pacientes los visitan?**

- Obesidad
- Diabetes
- Hipertensión
- Anemia
- Anorexia / Bulimia
- Problemas de Fertilidad
- Insomnio
- Insuficiencia Cardíaca
- Enfermedades Intestinales
- Gastritis
- Colon Irritable

**\*12. De saber que una empresa Multinacional está interesada en presentar a sus colaboradores la facilidad de contar con un servicio nutricional desde sus instalaciones, cree que a la Clínica Nucare Center le interesaría prestar el servicio.**

- Si  No

## 12.4 Encuesta a Pacientes de Nuicare Center

### 1.- Personal y Laboral

\*1. Sexo

- Femenino  Masculino

\*2. Edad

- Menor de 22 años  
 Entre 22 - 27 años  
 Entre 28 - 33 años  
 Entre 34 - 39 años  
 Entre 40 - 45 años  
 Mayor de 45 años

\*3. ¿Es laboralmente activo?

- Si  No

\*4. Lugar de Trabajo:

\*5. Tiene personal a su Cargo:

- Si  No

\*6. Si su respuesta fue positiva, ¿cuántas personas?

- 1 - 3 Personas  
 4 - 8 Personas  
 9 - 15 Personas  
 Más de 15 Personas  
 No tengo personal a mi cargo

\*7. En promedio ¿Cuántas horas trabaja en el día?

- 8 - 9 horas  10 - 12 horas  Más de 12 horas

**\*8. Años de estar laboralmente activo**

- Menos de 3 años
- Entre 4 - 7 años
- Entre 8 - 12 años
- Más de 12 años

## **2.- Salud**

**\*9. En promedio, ¿Cuántas veces a la semana visita un restaurante?**

- 1 vez
- 2 - 3 veces
- 4 - 7 veces

**\*10. ¿Alguna vez ha padecido alguno de los siguientes diagnósticos?, Por favor seleccione cuál(es) ha padecido**

- Anemia
- Anorexia / Bulimia
- Colon Irritable
- Diabetes
- Enfermedades Intestinales
- Gastritis
- Hipertensión
- Insomnio
- Insuficiencia Cardíaca
- Obesidad
- Problemas de Fertilidad
- Ninguna

**\*11. Si tuvo alguno de los padecimientos que se mencionan en la pregunta anterior ¿Contó con asistencia nutricional para el tratamiento del diagnóstico?**

- Si
- No
- No he sufrido de alguno de los diagnósticos mencionados

**\*12. Antes de su actual plan nutricional, ¿Ya había participado de algún plan nutricional?**

- Si
- No

**13. Podría informarnos ¿Cuál fue su principal objetivo en esa oportunidad?**

\*14. Si su respuesta fue positiva, ¿Culmino el plan nutricional?

- Si  No  No he participado de un plan nutricional

\*15. En general ¿cuáles fueron los resultados?:

- Satisfactorios  Insatisfactorios  No he participado de un plan

### 3.- Salud

\*16. En esa ocasión, ¿el servicio lo tomo con la Clínica Nucare Center?

- Si  No  No he tomado planes nutricionales previamente

\*17. Actualmente, ¿cuál fue la razón por la cual solicito los servicios nutricionales de Nucare Center?

\*18. ¿Cuánto tiempo lleva con su actual plan nutricional?

\*19. Hasta el momento, ¿Cómo calificaría los resultados que ha tenido (en cuanto al plan nutricional)?

- Satisfactorios  Insatisfactorios  Es muy temprano para dar un resultado

\*20. ¿Sabe de la importancia que tiene para su productividad un buen régimen nutricional?

- Si  No

\*21. ¿Sabía que los diagnósticos listados en la pregunta No.10 requieren asesoría nutricional como parte del tratamiento?

- Si  No

\*22. ¿Sabía que de no contar con asesoría nutricional para varios de los diagnósticos mencionados esta en riesgo su vida?

- Si  No

\*23. ¿Considera que su horario laboral le limita la planificación de tratamientos y seguimiento a problemas u otras necesidades de salud?

Si  No

\*24. Si usted está o fuera diagnosticado con uno de los padecimientos citados en la pregunta No. 10, ¿estaría interesado en contar con el servicio de asesoría nutricional?

Si  No

\*25. Si dentro de las instalaciones de su lugar de trabajo contara con acceso a los servicios de asesoría nutricional, considerando un costo favorable, ¿lo utilizaría?

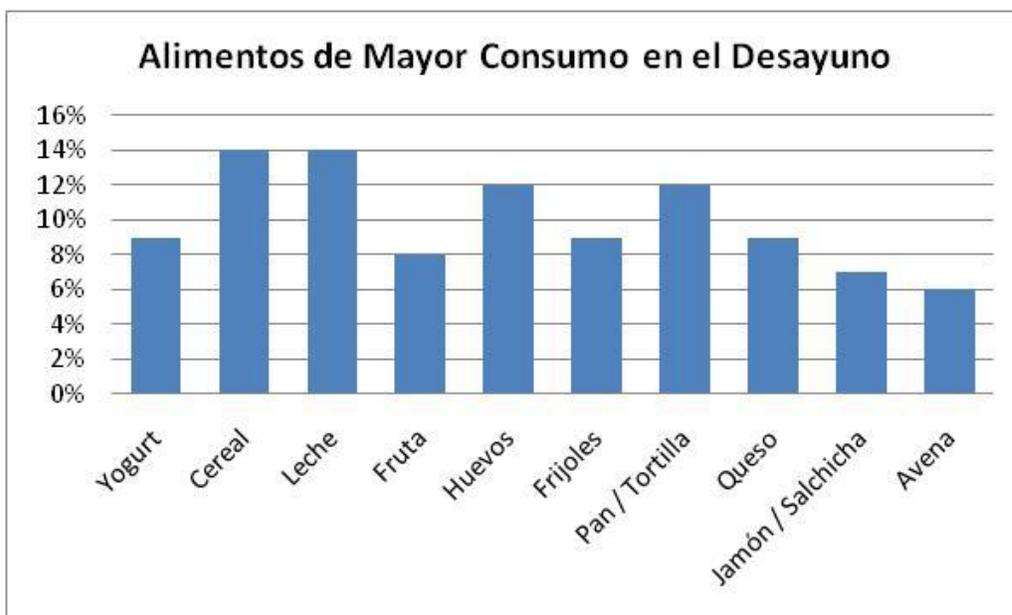
Si  No

## 12. 5 Resultados de Encuesta a Empleados de Empresa Multinacional

Tabla 29

Alimentos de mayor consumo en el Desayuno	
Yogurt	9%
Cereal	14%
Leche	14%
Fruta	8%
Huevos	12%
Frijoles	9%
Pan / Tortilla	12%
Queso	9%
Jamón / Salchicha	7%
Avena	6%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

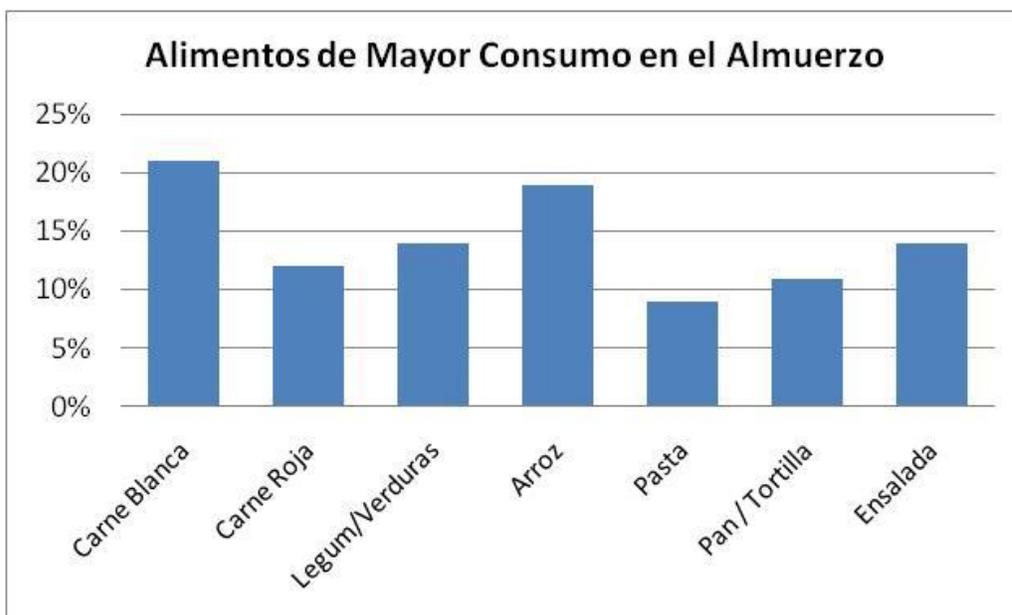


Gráfica 12. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

**Tabla 30**

Carne Blanca (Pollo / Cerdo)	21%
Carne Roja	12%
Legumbres / Verduras	14%
Arroz	19%
Pasta	9%
Pan / Tortilla	11%
Ensalada	14%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

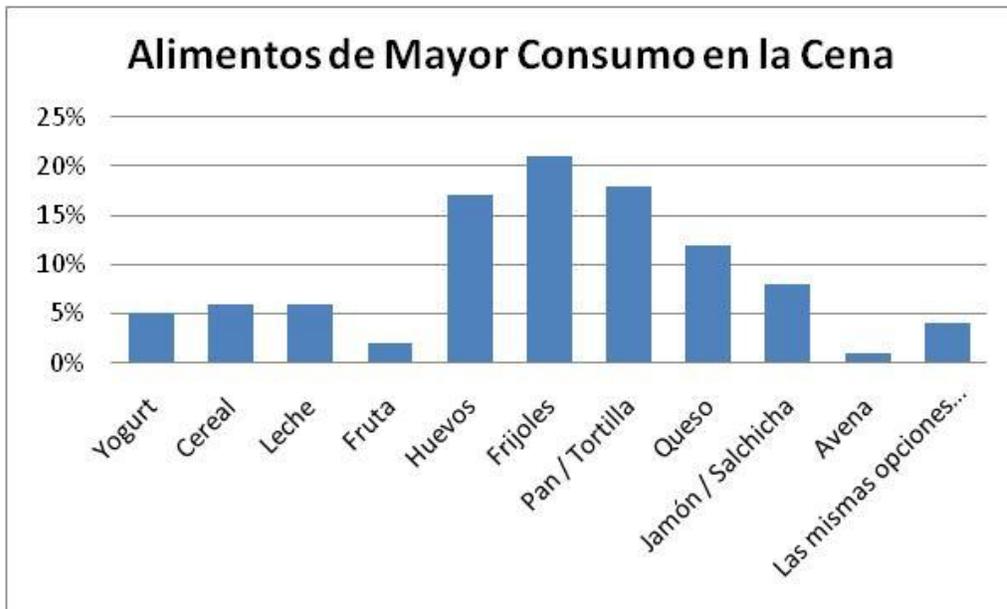


Gráfica 13. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

**Tabla 31**

Alimentos de mayor consumo en la Cena	
Yogurt	5%
Cereal	6%
Leche	6%
Fruta	2%
Huevos	17%
Frijoles	21%
Pan / Tortilla	18%
Queso	12%
Jamón / Salchicha	8%
Avena	1%
Las mismas opciones del almuerzo	4%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Gráfica 14. Fuente: Elaboración propia, a través de la información recaudada en la investigación de campo. Octubre 2011

**Tabla 32**

Participación previa en Plan Nutricional	
Si	47%
No	53%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

**Tabla 33**

Resultados del Plan Nutricional	
Satisfactorios	83%
Insatisfactorios	17%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

**Tabla 34**

<b>Conoce el riesgo que corre sin Asistencia Nutricional</b>	
Si	66%
No	34%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

**Tabla 35**

<b>Tomarían Servicios Nutricionales si tuvieran un Padecimiento de Salud</b>	
Si	90%
No	10%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011

## **12.6 Resultados de Encuesta a Pacientes Clínica NuCare Center**

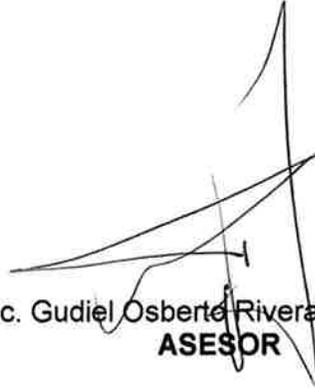
**Tabla 36**

<b>Contó con Asistencia Nutricional como Tratamiento a algún Padecimiento de Salud</b>	
Si	40%
No	20%
NA	40%

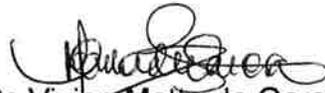
Fuente: Elaboración propia. Octubre 2011



Andrea Isabel Rivera Mansilla  
**AUTOR**



Lic. Gudiel Osberto Rivera Velásquez  
**ASESOR**



MSc Vivian Matta de García  
**DIRECTORA**



Oscar Manuel Cobar Pinto, Ph.D.  
**DECANO**