



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa Carrera de Trabajo Social

Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral en el Área de Emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social.

Proyecto de Trabajo de Integración
Curricular, previo a la obtención del
título de Licenciada en Trabajo Social

AUTORA:

Kimberly Thais Zhuma Fierro

DIRECTORA:

Lcda. Ruth Marianela Silva, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2024

Educamos para **Transformar**

Certificado.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **SILVA CORDOVA RUTH MARIANELA**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Salud ocupacional y rendimiento laboral en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja y rol del Trabajador Social**, perteneciente al estudiante **KIMBERLY THAIS ZHUMA FIERRO**, con cédula de identidad N° **1950024511**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 2 de Agosto de 2024



RUTH MARIANELA
SILVA CORDOVA

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-001878

1/1
Educamos para Transformar

Autoría.

Yo, **Kimberly Thais Zhuma Fierro**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1950024511.

Fecha: 19 de noviembre 2024

Correo electrónico: kimberly.zhuma@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0968344469

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Kimberly Thais Zhuma Fierro**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado “**Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral en el área de Emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social**” como requisito para optar el título de **Licenciada en Trabajo Social**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los **diecinueve** días del mes de **noviembre** del año **dos mil veinticuatro**.

Firma:

Autora: Kimberly Thais Zhuma Fierro.

Cédula de Identidad: 1950024511.

Dirección: Loja, Ecuador.

Correo electrónico: kimberly.zhuma@unl.edu.ec

Teléfono: (07) 2315-147/0968344469

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular:

Lic. Ruth Marianela Silva Córdova Mg Sc.

Dedicatoria.

Este trabajo tiene un valor sentimental muy importante, es por eso que quiero dedicarlo:

A mi padre, Byron Zhuma, quien ha sido mi guía en todas las etapas de mi vida, y mucho más ahora; quien siempre ha estado pendiente de mí, me ha enseñado la fortaleza, el amor y la lealtad a la familia que necesito para mi vida.

A mi madre, Miluska Espinoza, quien me ha apoyado y comprendido desde el momento en que llegó a mi vida, gracias a su educación y comprensión tengo valores humanitarios que me han permitido ser la mujer honrada y dedicada que soy hoy en día.

A mis hermanos, Melanie y Byron Zhuma, por su apoyo incondicional en los momentos difíciles, por ser mi compañía, y ser uno de mis motivos para seguir adelante, por quienes he tratado de ser una buena persona, darles un ejemplo digno y tratar de ser una inspiración para ellos.

Kimberly Thais Zhuma Fierro

Agradecimiento.

A mis padres, quienes con mucho sacrificio y amor, me dieron la oportunidad de prepararme y forjar un futuro brillante lleno de aprendizaje y desarrollo personal.

A la Universidad Nacional de Loja, por haber sido parte fundamental de mi formación profesional, dentro de esta institución transcurrió esta etapa tan importante de mi vida, llena de sacrificios, perseverancia, aprendizaje y experiencias enriquecedoras y afectivas.

A todo el cuerpo docente que fue mi guía durante el transcurso de la carrera, donde no solo aprendí marco teórico, si no también aprendí la ética y valor humanitario que todo profesional necesita para ser un ciudadano de calidad en esta sociedad.

A aquellos compañeros de aula que, con el tiempo, se convirtieron en amigos y aprendimos juntos el valor de la lealtad, confraternidad y aprecio.

A mi docente tutora de tesis, la Lic. Ruth Silva Córdova, Mg Sc., quien ha sabido guiarme con paciencia y entendimiento durante todo el proceso que ha implicado este importante Trabajo de Integración Curricular.

Finalmente, al Lic. Mario Cabrera Quezada, Mg Sc., docente principal de titulación, quien nos ha sabido enseñar con sabiduría y dedicación los aspectos más importantes y fundamentales que nos permitió desarrollar con eficiencia este trabajo investigativo.

Kimberly Thais Zhuma Fierro

Índice de Contenidos.

Portada	i
Certificado.....	ii
Autoría.	iii
Carta de autorización.	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de figuras.....	xi
Índice de Tablas.	xii
Índice de Anexos.....	xiii
1. Título.	14
2. Resumen.	15
2.1. Abstract:	15
3. Introducción.....	17
4. Marco Teórico.	19
4.1. Estado del arte.	19
4.2. Marco conceptual.	21
4.2.1. Salud Ocupacional.	21
4.2.2. Rendimiento Laboral.	21
4.2.3. Trabajo Social y Salud Ocupacional.....	21
4.2.4. Objetivos del Trabajo Social en Salud Ocupacional.....	22
4.2.5. Factores de riesgo laboral.	22
4.2.6. Clima laboral.....	23
4.2.7. Carga de Trabajo.....	23
4.2.8. Bienestar Laboral.....	24

4.2.9.	Estrés Laboral.	24
4.2.10.	Prevención de Riesgos Laborales.	24
4.2.11.	Ergonomía.....	25
4.2.12.	Motivación y Satisfacción Laboral:	25
4.2.13.	Diversidad e Inclusión en el trabajo:	26
4.2.14.	Formación y desarrollo profesional.	26
4.3.	Marco Legal.	26
4.3.1.	Constitución de la República.	26
4.3.2.	Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.	27
4.3.3.	Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-00.....	28
4.3.4.	Reglamento de Seguridad e Higiene.....	28
4.3.5.	Disposiciones generales.....	28
4.4.	Marco contextual.....	29
4.4.1.	Aspecto Geográfico.	29
4.4.2.	Valores Institucionales.....	30
4.4.3.	Servicios de la institución.	30
4.4.4.	Área de Emergencias.	31
4.5.	Perspectiva Teórica.	33
4.5.1.	Modelo de demanda/control.	33
4.5.2.	Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.....	33
4.5.3.	Teoría del apoyo social.	33
4.6.	Marco referencial.	34
4.6.1.	Dimensiones de la Salud Ocupacional.....	34
4.6.2.	Salud Ocupacional en el Rendimiento Laboral.	34
4.6.3.	Importancia de la Salud Ocupacional.	35

4.6.4.	Salud Ocupacional en entornos hospitalarios.	36
4.6.5.	Competencias del Trabajador Social en la Salud Ocupacional.	37
4.6.6.	Teorías de apoyo.	38
5.	Metodología.	39
5.1.	Área de estudio.	40
5.2.	Enfoque metodológico.	41
5.3.	Técnicas.	42
5.3.1.	Encuestas.	44
5.3.2.	Entrevista semiestructurada:	45
5.4.	Tipo de diseño.	46
5.5.	Unidad de estudio.	47
5.6.	Muestra y Tamaño de la muestra.	47
5.7.	Tipo de muestreo.	47
5.7.1.	Muestreo Aleatorio Simple.	47
5.8.	Criterios de inclusión.	48
5.9.	Criterios de exclusión.	48
5.10.	Procesamiento y análisis de datos.	48
6.	Resultados.	51
7.	Discusión.	66
7.1.	Salud Ocupacional.	66
7.2.	Rendimiento Laboral.	68
7.3.	Cómo incide la salud ocupacional en el rendimiento laboral.	69
7.4.	Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral.	70
7.5.	Rol del Trabajo Social en Salud Ocupacional.	72
8.	Conclusiones.	74

9. Recomendaciones.....	75
10. Bibliografía.....	76
11. Anexos.....	85

Índice de figuras.

Figura 1. Relación perfecta positiva	50
Figura 2. Relación perfecta negativa.	50
Figura 3. Apoyo por parte del esupervisor para superar los obstáculos del trabajo	51
Figura 4. Preparación y capacitación para desempeñar las funciones de trabajo.	52
Figura 5. Existencia de normas y procedimientos en su área de trabajo.	53
Figura 6. Tecnología adecuada para el trabajo diario.	53
Figura 7. Trato justo dentro del área para todos los empleados.	54
Figura 8. Responsabilidades claramente definidas dentro del puesto de trabajo.....	54
Figura 9. Remuneración acorde con el desempeño y logros alcanzados.	55
Figura 10. Interés activo del jefe por su éxito orfesional y desarrollo dentro del área.....	56
Figura 11. Se mejoran continuamente los métodos y procedimientos de trabajo.....	56
Figura 12. Se promueve la generación de ideas creativas en el ambiente de trabajo.	57
Figura 13. Interacción y comunicación con personas de mayor jerarquía dentro del área.....	58
Figura 14. Labores a cumplir retadoras y/o estimulantes.	59
Figura 15. Reconocimiento adecuado a su alto desempeño.	59
Figura 16. Actividades que permiten un desarrollo personal y profesional.	60

Índice de Tablas.

Tabla 1. Servicios del Hospital General Isidro Ayora. 30

Índice de Anexos.

Anexo 1. Guía de entrevista.....	85
Anexo 2. Consentimiento informado para participación en entrevistas.	87
Anexo 3. Instrumento de la encuesta.....	88
Anexo 4. Consentimiento informado para participación en encuestas.....	89
Anexo 5. Certificado de traducción	92

1. Título.

Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral en el área del Emergencias del Hospital General
Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social.

2. Resumen.

Este estudio busca entender cómo la salud ocupacional impacta el rendimiento de los trabajadores en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja y cuál es el rol del trabajador social en este ámbito. Para llevar a cabo la investigación, se realizaron encuestas a los empleados de emergencias y entrevistas con los trabajadores sociales del hospital, de esta manera, las encuestas recopilaron información sobre las condiciones de salud ocupacional y el desempeño laboral de los empleados, mientras que las entrevistas brindaron una visión más detallada del papel del trabajador social en la gestión de la salud ocupacional.

Los resultados muestran que las condiciones de salud ocupacional en el área de emergencias no son las mejores, afectadas por factores como el estrés laboral, largas jornadas y la falta de recursos adecuados. Además, se descubrió una relación positiva, aunque débil, entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral. Esto sugiere que, aunque la salud ocupacional influye en el rendimiento, no es el factor único decisivo. Otros elementos, como la gestión organizacional y el apoyo institucional, también son clave para el desempeño laboral.

Un hallazgo importante de este estudio fue que los trabajadores sociales no están involucrados en ningún proceso relacionado con la salud ocupacional dentro del hospital, esta falta de participación representa una oportunidad desatendida, ya que los trabajadores sociales pueden contribuir de manera significativa al bienestar de los empleados.

En conclusión, este estudio indica que mejorar la salud ocupacional puede tener un efecto positivo en el rendimiento laboral de los trabajadores de emergencias, aunque no es el único factor que influye. Se recomienda incluir trabajadores sociales en los procesos de salud ocupacional para aprovechar su potencialidad en la promoción del bienestar laboral y mejorar las condiciones de trabajo en el área de emergencias.

Pregunta de investigación: ¿Una eficiente salud ocupacional tendría un efecto positivo en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora?

Palabras clave: Trabajo Social, Trabajadores, Salud Ocupacional, Rendimiento Laboral.

2.1. Abstract:

This study aims to understand how occupational health impacts the performance of workers in the emergency department of Isidro Ayora General Hospital in Loja, and what the role of the social worker is in this context. To carry out the research, surveys were conducted with emergency department employees and interviews with the hospital's social workers. The surveys collected information on occupational health conditions and employee job performance, while the interviews provided a more detailed view of the role of social workers in managing occupational health.

The results show that occupational health conditions in the emergency department are suboptimal, affected by factors such as job stress, long working hours, and lack of adequate resources. Additionally, a positive but weak, relationship between occupational health and job performance was discovered. This suggests that although occupational health influences performance, it is not the sole decisive factor. Other elements, such as organizational management and institutional support, are also crucial for job performance.

An important finding of this study was that social workers are not involved in any processes related to occupational health within the hospital. This lack of involvement represents a missed opportunity, as social workers can significantly contribute to employee well-being.

In conclusion, this study indicates that improving occupational health can positively affect the job performance of emergency department workers, although it is not the only influencing factor. It is recommended that social workers be included in occupational health processes to leverage their potential to promote workplace well-being and improve working conditions in the emergency department.

Research question: Would efficient occupational health have a positive effect on the job performance of workers in the emergency department of Isidro Ayora General Hospital?

Keywords: Social Work, Workers, Occupational Health, Job Performance.

3. Introducción.

La salud ocupacional se enfoca en prevenir riesgos laborales, promover el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, y mejorar las condiciones de trabajo. En el contexto de las emergencias hospitalarias, esta disciplina es esencial para garantizar que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura, minimizando el impacto del estrés y las condiciones adversas propias de su labor.

En los hospitales, la salud ocupacional es vital para el bienestar de los trabajadores y la calidad de los servicios. En las áreas de emergencias, donde la presión y la carga de trabajo son especialmente altas, su importancia es aún mayor. El Hospital General Isidro Ayora de Loja, un centro de salud clave en la región, enfrenta importantes desafíos en la gestión de la salud y el rendimiento de sus trabajadores de emergencias.

Este estudio busca analizar cómo la salud ocupacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja. Para ello, se utilizaron encuestas dirigidas a los empleados de emergencias y entrevistas con los trabajadores sociales del hospital. Las encuestas recolectaron datos cuantitativos sobre las condiciones de salud ocupacional y el rendimiento laboral, mientras que las entrevistas ofrecieron una perspectiva cualitativa más profunda sobre el rol potencial de los trabajadores sociales en este ámbito.

El interés en este tema surge de observar que las condiciones laborales en áreas de alta exigencia, como las emergencias hospitalarias, pueden tener efectos negativos significativos sobre la salud física y mental de los trabajadores. El estrés laboral, las largas jornadas, la exposición a situaciones traumáticas y la necesidad de tomar decisiones rápidas y críticas son solo algunos de los factores que crean un entorno de trabajo desafiante, estos factores no solo afectan el bienestar de los trabajadores, sino que también pueden influir en su rendimiento y, en última instancia, en la calidad de atención brindada a los pacientes.

En el Hospital General Isidro Ayora de Loja, el área de emergencias es una parte fundamental de la estructura hospitalaria, donde se atienden casos críticos que requieren una respuesta rápida y eficiente, los trabajadores de esta área, incluyendo médicos, enfermeras, técnicos y personal de apoyo, enfrentan una intensa carga laboral que puede afectar su salud

ocupacional y su rendimiento, por lo tanto, es esencial entender cómo las condiciones de trabajo influyen en estos aspectos y qué medidas se pueden tomar para mejorarlas.

Uno de los hallazgos más destacados de este estudio es que las trabajadoras sociales del hospital no participan en ningún proceso relacionado con la salud ocupacional dentro de la institución, esta situación representa una oportunidad sin aprovechar, ya que los trabajadores sociales tienen habilidades y conocimientos que podrían mejorar significativamente el bienestar de los empleados de emergencias, su ausencia como tal en la salud ocupacional, subraya la necesidad de revisar y posiblemente reestructurar los enfoques actuales hacia la gestión del bienestar laboral en el hospital.

El objetivo general de este estudio, es analizar el impacto de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los empleados del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja, determinando el rol del trabajador social en este contexto; los objetivos específicos incluyen evaluar las condiciones de salud ocupacional de los trabajadores del área de emergencias; identificar su rendimiento laboral; establecer la relación entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral; y delinear el papel del trabajador social en salud ocupacional relacionada con el rendimiento laboral.

Este estudio es importante porque busca fomentar la mejora de las condiciones laborales en el área de emergencias, garantizando un servicio de alta calidad y un entorno de trabajo saludable para los empleados, al identificar la falta de participación de los trabajadores sociales en los procesos de salud ocupacional, se pretende fomentar una revisión crítica y la implementación de nuevas estrategias y políticas que beneficien tanto a los trabajadores como a la institución, promoviendo un mejor desempeño laboral y un mayor bienestar.

4. Marco Teórico.

4.1. Estado del arte.

Considerando los objetivos planteados, se considera relevante abordar los siguientes hallazgos investigativos.

El artículo científico “Normativas en seguridad y salud ocupacional y problemas éticos” publicado por Delgado, L., Borroto, E. y Moreira, E., en la revista San Gregorio en el año 2020, menciona:

“El énfasis de la salud ocupacional está orientado al mantenimiento y promoción de la salud de los trabajadores y su capacidad de trabajo, mejorar el ambiente de trabajo y el trabajo mismo y al desarrollo de una cultura de trabajo sano y seguro reflejada en los sistemas gerenciales, los principios de participación, las políticas de entrenamiento y la calidad gerencial del compromiso. (GOHNET, 2003, p. 1) (como se citó en Delgado et al, 2020).”

Rodríguez Eliana, (2010) en su artículo llamado “Protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Una revisión desde la perspectiva global, latinoamericana y venezolana”, refiere:

“La protección de la salud y seguridad de los trabajadores es un proceso complejo que requiere de la participación de todos los integrantes de la cadena de valor de una organización con el fin de realizar intervención sistémicas y multidisciplinarias que logren dar respuesta a los problemas que aquejan a los grupos laborales desde la perspectiva del trabajo (p. 91).”

En el artículo titulado “Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano”, menciona: “La correcta previsión de todos los riesgos laborales servirá para modificar y organizar adecuadamente las actividades preventivas que corresponden así como para elaborar el programa de prevención.” (Céspedes y Martínez, 2016).

El artículo “Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral, menciona que: “Estudios prueban que las condiciones de trabajo afectan la satisfacción laboral que percibe el empleado; evaluado por factores como ausencia de autonomía, contenido del trabajo, violencia laboral, discriminación, ritmo de trabajo, salario, etc.” (Martínez et al, 2013).

Pérez, L. y Díaz, Y. (2014), en su artículo “Trabajo Social Organizacional y en Salud Ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos”, relacionan lo siguiente:

“La intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y de salud ocupacional se ha orientado desde sus inicios hacia el bienestar social laboral, mediante la oferta de planes, programas, proyectos y, posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental. (p. 122).”

Salazar, L. (2018), en su tesis titulada “Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: Mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa Gómez Arias Dávila”, refiere:

“La salud de los trabajadores puede alterar su desempeño debido a la aparición de enfermedades o por diversos accidentes, unas relacionadas directamente con el trabajo que desarrolla y otras como consecuencia directa de las modificaciones de los ambientales provocadas por el propio trabajo que desempeña, disminuyendo el desempeño de sus trabajadores, dañando los equipos de trabajo (herramientas y maquinarias) y aumentando los costos de seguros. (p. 3).”

Espinoza, S., Fernández, A. y Palomino A., en su artículo nombrado “La seguridad, salud ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los obreros de la Compañía Minera Condestable S.A. Lima”,

“Analiza la relación entre la seguridad, salud ocupacional con el desempeño laboral de los obreros de la Compañía Minera Condestable en Lima. Utilizando la técnica estadística del coeficiente de correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, siendo la técnica empleada la encuesta. Los resultados del análisis de datos mostraron que existe relación significativa con un valor de 0,980 entre las cuatro dimensiones de la seguridad y salud en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores en la organización estudiada. Se evidencia la necesidad que tienen las empresas de incorporar un plan de seguridad como parte de sus estrategias de desarrollo y mejora de proceso.” (p. 87).

4.2. Marco conceptual.

4.2.1. Salud Ocupacional.

La Organización Internacional del Trabajo (2014), reconoce debidamente el término mencionando:

La Salud Ocupacional es tratada en forma multidisciplinaria para proteger el bienestar de los trabajadores. Esta serie de estrategias busca generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo, al realizar bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo (p. 27)

La salud ocupacional es crucial en cualquier organización, ya que no solo protege el bienestar físico de los trabajadores, sino que también promueve su salud mental y social. Al implementar estrategias multidisciplinarias, se puede crear ambientes de trabajo seguros y saludables, lo que resulta en empleados más felices y productivos. Además, esto contribuye significativamente a la capacidad de trabajo sostenible a largo plazo.

4.2.2. Rendimiento Laboral.

Al respecto Motowidlo (2003), menciona:

Es la totalidad que espera la empresa con respecto al accionar que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, será positivo o negativo, dependiendo si el empleado presenta un rendimiento bueno o malo y supone el aporte que ese colaborador brinda a la consecución de la eficiencia de la empresa. (p. 3).

El rendimiento laboral es un punto fundamental para el éxito laboral y organizacional de una empresa, organización o institución. Es esencial que se establezcan expectativas claras y se mida el desempeño de sus empleados de manera regular, cabe mencionar que un buen rendimiento no solo beneficia a la institución en términos de eficiencia y productividad, sino que también puede impulsar el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados.

4.2.3. Trabajo Social y Salud Ocupacional.

Considerando que el trabajo social busca el bienestar de la persona, tanto físico, como mental y social, dentro de la salud ocupacional tiene un papel indispensable. Como lo mencionan

Naranjo y Pachón, (2013):

El profesional de trabajo social busca generar estrategias de trabajo que permitan, desde una perspectiva más humana, sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de llevar hábitos de vida saludable, para ser más competitivos en el ámbito laboral, aumentar la producción y disminuir el nivel de riesgo (p. 166)

El trabajo social tiene un rol vital en la salud ocupacional al enfocarse en el bienestar integral de los empleados, puesto que los trabajadores sociales desarrollan estrategias que promueven hábitos saludables, lo que, además de mejorar la calidad de vida de los empleados, reduce los riesgos laborales y aumenta la productividad. Es importante considerar el enfoque humano en la gestión de la salud ocupacional para crear un ambiente laboral más inclusivo y solidario.

4.2.4. Objetivos del Trabajo Social en Salud Ocupacional.

Del mismo modo, Naranjo y Pachón, (2013), establecen objetivos puntuales, en relación al trabajo social en salud ocupacional:

- Promover y generar una cultura en la prevención en cuanto a la salud y bienestar de la persona.
- Mejoramiento de la calidad de vida y de las condiciones de las personas a su alrededor.
- Garantizar un medio ambiente laboral saludable y seguro, mediante los procesos de salud ocupacional y gestión ambiental minimizando y eliminando los riesgos profesionales. (p. 166)

Promover la prevención en salud, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y asegurar un ambiente laboral seguro son aspectos fundamentales que deben ser integrados en las políticas de cualquier organización laboral, por medio de estos objetivos, se fomenta la eficiencia y reputación de la institución.

4.2.5. Factores de riesgo laboral.

Son los elementos o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador. (Calvo, 2010).

El identificar y gestionar los factores de riesgo laboral es esencial para prevenir enfermedades y accidentes en el trabajo, es por ello que se considera vital someter a una continua evaluación y control de los elementos que pueden perjudicar la salud de los empleados, así mismo,

la implementación de medidas de prevención adecuadas puede minimizar estos riesgos y garantizar un entorno de trabajo más seguro y saludable.

4.2.6. Clima laboral.

Peña, (2017), menciona que es importante realizar una medición para conocer los factores humanos y técnicos que influyen en el rendimiento laboral, así, refiriéndose al clima laboral:

Es una serie de instrumento que se utiliza, con el objetivo de medir la percepción positiva o negativa del personal en relación a las condiciones que encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y se realiza con el fin de anticipar y detectar posibles problemas y focos de conflicto interno, proponiendo acciones concretas para solucionarlos. (p. 52).

El clima laboral es uno de los factores que influye directamente en el rendimiento y la satisfacción de los empleados, el medir y evaluar regularmente el clima laboral, permite identificar problemas y conflictos internos, dando paso al mejoramiento de la moral y el compromiso de los empleados, lo que a su vez mejora la productividad y mantiene un buen rendimiento laboral.

4.2.7. Carga de Trabajo.

Conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de jornada laboral. (Calvo, 2010).

Al respecto, Calvo (2010), para una mejor comprensión, divide las cargas de trabajo en dos: carga física y carga mental:

Carga física: Al hablar de carga física, se debe tener en cuenta: la manipulación de cargas, esta suele producir dolores-dorsolumbares a los trabajadores; las actividades que requieren un gran esfuerzo físico, producirán un aumento del agotamiento muscular; las posturas de trabajo desfavorables, contribuyen a la aparición del cansancio y pueden llegar a producir consecuencias graves.

Carga mental: Los factores que inciden son los siguientes: 1) La cantidad y forma de recibir la información el trabajador para realizar su tarea. 2) El tiempo que tiene el trabajador para hacerla. 3) La capacidad del trabajador para desarrollar el trabajo. (p. 37).

La carga de trabajo, tanto física como mental, debe ser gestionada adecuadamente para evitar el agotamiento y los problemas de salud entre los empleados, se vuelve crucial equilibrar las demandas laborales con la capacidad de los trabajadores para mantener su bienestar. Es

importante considerar tanto los aspectos físicos, como puede ser la manipulación de cargas, y los mentales, como la cantidad de información y el tiempo disponible para realizar tareas.

4.2.8. Bienestar Laboral.

Fernández Ríos (1999) (como se citó en Roa, 2019) plantea que:

El grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo. (p. 32).

El bienestar laboral es un indicador clave de la salud organizacional, por medio de él, se contribuye a la satisfacción personal y profesional de los empleados, así también, cuestiones como: la gestión adecuada, las compensaciones justas y las oportunidades de desarrollo personal y profesional se convierten en elementos cruciales que afectan el bienestar laboral y, en última instancia, la productividad y el éxito de la institución u organización laboral.

4.2.9. Estrés Laboral.

Los autores Gutiérrez y Ángeles (2012), (como se citó en Félix, García, Mercado, 2018) lo conceptualizan de una manera muy precisa, mencionando:

Es un proceso que incluye algunos elementos que promueven la idea en el empleado de no estar a la altura de las actividades cotidianas propias de su puesto, provocando esto sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo lo cual indudablemente baja el rendimiento y en ocasiones provoca enfermedades y accidentes. (p. 34).

El estrés laboral es un problema significativo que puede afectar negativamente el rendimiento y la salud de los empleados, se debe identificar las fuentes de estrés y desarrollar estrategias para mitigarlo, proporcionar apoyo emocional, fomentar un ambiente de trabajo positivo y equilibrar las cargas de trabajo son medidas esenciales para reducir el estrés y mejorar el bienestar de los empleados.

4.2.10. Prevención de Riesgos Laborales.

Dentro del ámbito de salud ocupacional, la prevención de riesgos es fundamental para mantener el bienestar físico de los trabajadores, como lo conceptualizan Faubel et al, (s/f):

Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados

a un entorno laboral, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo. (p. 4).

Identificar, evaluar y controlar los peligros y riesgos en el entorno laboral es esencial para prevenir accidentes y enfermedades, también el implementar programas de prevención y fomentar una cultura de seguridad puede mejorar significativamente el ambiente laboral y la salud de los empleados.

4.2.11. Ergonomía.

Entre las diversas conceptualizaciones, la más destacada menciona: La ergonomía es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades de los trabajadores se verán involucrados. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2024).

Dentro del ámbito laboral, la ergonomía se desarrolla al momento de considerar las características fisiológicas, anatómicas y psicológicas de los empleados, la organización laboral puede crear entornos de trabajo que minimicen el riesgo de lesiones y aumenten la eficiencia y comodidad de los trabajadores.

4.2.12. Motivación y Satisfacción Laboral:

Estos son elementos codependientes, en este sentido, la motivación es uno de los factores que influyen en el desempeño laboral de las personas. El empleado se comporta de cierta manera particular, de acuerdo con el grado de motivación que posea. (Rubiano y Aponte, 2014).

Al respecto, Rubiano y Aponte, (2014), también conceptualizan:

La satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo, el cual se considera como una de las dimensiones más representativas del comportamiento al interior de las organizaciones. Sobre este particular, es importante tener en cuenta que los trabajadores que se hallan satisfechos en sus sitios de trabajo, al igual que con las personas que hacen parte de la organización, llegan a ser más productivos, y generan así ganancias dentro de la organización. (p. 121).

La motivación y satisfacción laboral son interdependientes y cruciales para el rendimiento de los empleados, una alta motivación puede conducir a una mayor satisfacción y viceversa, es por ello que las organizaciones o instituciones deben implementar estrategias para motivar a sus empleados, como ofrecer oportunidades de desarrollo, reconocimiento y condiciones de trabajo

favorables.

4.2.13. Diversidad e Inclusión en el trabajo:

Sánchez y Martínez (como se citó en Cruel et al, 2024) plantean que:

La promoción de la diversidad e inclusión en una organización implica la creación de una cultura sólida que comprenda y respete las diferencias en todas sus formas. Esto logra mediante programas que garantizan el bienestar de los empleados y fomentan un ambiente de trabajo en el que la comunicación sea abierta y efectiva. (p. 123).

Fomentar la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo es crucial para crear una cultura organizacional sólida y respetuosa, las empresas que promueven la diversidad y la inclusión no solo mejoran el bienestar de sus empleados, sino que también aumentan la creatividad y la innovación. Siempre es esencial fomentar un ambiente y entorno de trabajo inclusivo.

4.2.14. Formación y desarrollo profesional.

Es importante mencionar la importancia del desarrollo laboral de los empleados, referente a aquello, Rodríguez et al, (2021) mencionan que:

La estrategia de formación laboral tiene lugar en un espacio socio-contextual propio que armoniza las relaciones que se generan, y permiten la apropiación de los conocimientos laborales que se manifiestan en el contexto formativo, la sistematización del carácter desarrollador, creador y cognoscitivo de la formación laboral, desde los proyectos de carácter sociolaboral. (p. 33).

La formación y desarrollo profesional son fundamentales para el crecimiento y la competitividad de cualquier organización, el ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo continuo permite a los empleados mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez, beneficia a la institución. Es por eso que un enfoque en el desarrollo laboral también fomenta un ambiente de trabajo dinámico y motivador, donde los empleados se sienten valorados y comprometidos.

4.3. Marco Legal.

4.3.1. Constitución de la República.

El artículo 326 numeral 5, establece que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Esto asegura que la seguridad y salud ocupacional están debidamente contempladas y protegidas por la ley de nuestra república.

4.3.2. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Así también, se encuentra aprobada la ley del Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo del año 2017, donde se compete la prevención de riesgos:

Se integran medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, guardando concordancia con lo determinado en la normativa vigente y convenios internacionales ratificados por parte del Estado. (p. 2).

Esta ley establece los principios y normas necesarias para garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables, se incluye la obligación de los empleadores de proporcionar formación en materia de prevención de riesgos laborales y de asegurar que los trabajadores dispongan de equipos de protección adecuados.

Este reglamento integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral para evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Estas medidas deben estar en concordancia con la normativa vigente y los convenios internacional ratificados por el Estado, como los convenios con la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo.

Además, las obligaciones que tiene el trabajador, también están contempladas dentro del Reglamento Interno de Seguridad Ocupacional (2017), estas se describen en el artículo 13, donde dentro de las obligaciones, se establece:

[...] 2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público. 3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación. [...]

En el presente, se establecen las obligaciones de los trabajadores, tales como asistir a cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo, y usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa.

4.3.3. Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-00.

Resaltando las obligaciones del empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo (2020), se logra puntualizar:

- Responsables de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo;
- Reglamento de Higiene y Seguridad;
- Organismos Paritarios;
- Identificación de peligros: medición, evaluación y control de riesgos laborales;
- Planes de prevención de riesgos laborales, salud en el trabajo, emergencia, contingencia;
- Gestión de Vigilancia de la Salud;
- Programas de prevención, promoción y capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; y,
- Accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (p.1).

4.3.4. Reglamento de Seguridad e Higiene.

El reglamento de Seguridad (2003), determina:

En las empresas o Centros de Trabajo calificados de alto riesgo por el Comité Interinstitucional, que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, se deberá contar con un técnico en seguridad e higiene del trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la empresa, el Comité podrá exigir la conformación de un Departamento de Seguridad e Higiene. (p.10).

4.3.5. Disposiciones generales.

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, (2017), mediante el artículo 155, refiere:

Como lineamiento de política del Seguro General de Riesgos proteger al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados del trabajo, y acciones de

reparación de los daños de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (p.1).

Esto evidencia que nuestra república establece un claro compromiso con la protección de la salud, integridad y seguridad de los empleados, resaltando la importancia de que tanto empleadores como empleados, tienen responsabilidades legales que cumplir para contribuir a la efectiva implementación de medidas de salud ocupacional en el ambiente de trabajo.

La existencia de este marco legal que regula la salud ocupacional a nivel nacional, no solo previene los riesgos laborales, sino que también, consecuentemente tiene un impacto positivo en su rendimiento laboral. Un entorno de trabajo seguro y saludable, junto con este respaldo legal, por medio de los reglamentos y la constitución, son fundamentales para promover la productividad y el éxito organizacional de la empresa u organización.

Las normativas de seguridad y salud ocupacional contribuyen a la creación de un ambiente laboral donde los empleados se sienten protegidos y valorados, lo cual se traduce en un mayor compromiso y eficiencia en sus tareas.

4.4. Marco contextual.

4.4.1. Aspecto Geográfico.

El Hospital General Isidro Ayora, pertenece a la coordinación Zonal 7- Salud, adscrita al Ministerio de Salud Pública, cumple una función ejecutiva, sector de servicios, rinde cuentas al nivel de Entidad Operativa Desconcentrada – EOD (Ministerio de Salud Pública, 2018).

La Doctora Janneth Pacheco (2011), quien desarrolló una investigación dentro de la institución de salud, refiere:

El Hospital Provincial General “Isidro Ayora” de Loja; es una Entidad del Sistema de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública, implementando para prestar atención de salud integral de tipo ambulatorio y de internamiento a la población de la Región Sur del país, así como el ámbito familiar.

El Hospital está ubicado en la provincia de Loja, se registran 506,035 beneficiarios directos, y 112,835 beneficiarios indirectos, dando como resultado, un total de 618,870 beneficiarios. (Ministerio de Salud Pública, 2019).

El área donde se va a llevar a cabo el proyecto, está localizada en el primero piso del

Hospital General Isidro Ayora, en el área de emergencias.

4.4.2. Valores Institucionales.

La Misión y Visión del Hospital Isidro Ayora de Loja, son las mismas que rigen para todos los Hospitales del Ministerio de Salud Pública, que se encuentran estipulados en el “Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública” (HIA, 2016).

4.4.2.1. Misión.

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

4.4.2.2. Visión.

Ser reconocido por la ciudadanía como hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de formas eficiente y transparente. (HIA, 2016).

4.4.3. Servicios de la institución.

Según el Ministerio de Salud Pública (2019), el Hospital General Isidro Ayora, cuenta con 4 especialidades, 2 unidades especiales, 3 servicios de apoyo diagnóstico, 7 servicios de apoyo terapéutico y farmacia. A continuación presento la siguiente matriz:

Tabla 1

Servicios del Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

	Servicio	Detalles
Especialidades	Medicina Interna	55 camas
	Cirugía General	50 camas
	Ginecología y Obstetricia	51 camas
	Pediatría	46 camas
Unidades	Terapia Intensiva	10 camas (incluyendo 3 camas de

Especiales		aislamiento)
	Neonatología	30 camas (12 para cuidados intensivos, 8 intermedios y 10 básicos)
Servicios de apoyo diagnóstico.	Laboratorio clínico	De emergencia disponible las 24 horas.
	Laboratorio de histopatología	8 horas al día.
	Imagenología	Incluye rayos x portátil, ecografía convencional, mamografía, tomografía y procedimientos mínimamente invasivos.
Servicios de Apoyo Terapéutico	Clínica de VIH	-
	Centro Obstétrico	2 quirófanos y 2 salas de parto.
	Rehabilitación Física	Fisiatría y audiología.
	Hemodiálisis	12 sillones/máquinas.
	Taller de Órtesis y Prótesis	-
	Brancoscopías	-
	Departamento de Endoscopia.	Sala para endoscopia, colonoscopia, rectosigmoidoscopias. Sala de recuperación. Sala de Endoscopios.
Farmacia	Departamento de dispensación	Dispensación externa e interna las 24 horas.

Fuente: Elaboración propia.

4.4.4. Área de Emergencias.

El área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora, también denominada como “Medicina Crítica”, consta de 7 secciones. Dentro del Plan Estratégico (2013) de la institución, se encuentran delimitados de la siguiente manera:

- **Emergencia General:** Se atienden pacientes con condiciones médicas urgentes que requieren evaluación y tratamiento inmediato. Incluye una amplia gama de emergencias, desde problemas cardíacos y respiratorios hasta lesiones traumáticas.
- **Emergencia Pediátrica:** Se dedica a la atención de niños y adolescentes que presentan emergencias médicas. Aquí, los profesionales de la salud se especializan en tratar condiciones urgentes específicas a las necesidades de los pacientes más jóvenes.
- **Emergencia Ginecológica:** Especializada en emergencias relacionadas con la salud reproductiva y ginecológica de las mujeres. Esto incluye complicaciones del embarazo, emergencias menstruales y otros problemas ginecológicos urgentes.
- **Observación:** Área donde los pacientes que han recibido atención inicial son monitorizados durante un período de tiempo antes de decidir si requieren admisión hospitalaria o pueden ser dados de alta. Permite una vigilancia cercana de las condiciones de los pacientes.
- **Sala Primera Acogida:** Se trata del primer punto de contacto para los pacientes que llegan a la emergencia. Aquí se realiza una evaluación inicial rápida para determinar la gravedad de la condición del paciente y priorizar su atención.
- **Unidad de Trauma:** Subárea especializada en el manejo de pacientes con lesiones traumáticas severas, tales como fracturas, heridas graves y lesiones por accidentes. El equipo está capacitado para brindar una atención rápida y efectiva para minimizar el daño y salvar vidas.
- **Triaje:** Proceso de clasificación de pacientes basado en la urgencia de sus condiciones médicas. En el triaje, se determina la prioridad de atención de los pacientes para asegurar que los casos más críticos sean atendidos primero.

El Hospital General Isidro Ayora en Loja es una institución de la salud pública que ofrece una variedad de servicios médicos, incluyendo un área de emergencias bien estructuradas y organizada en varias subáreas especializadas. Dichas subáreas, están diseñadas para brindar una atención específica y eficaz a distintos tipos de emergencias, asegurando que los pacientes reciban el tratamiento adecuado de manera oportuna y eficiente. La organización de las subáreas permite una mejor gestión de los recursos y una atención más focalizada, lo cual es crucial para el manejo efectivo de las emergencias médicas en un entorno hospitalario.

Cada sección está diseñada para abordar diferentes tipos de emergencias y necesidades de los pacientes, lo que resulta en varios beneficios tanto para los pacientes como para el personal médico.

4.5. Perspectiva Teórica.

4.5.1. Modelo de demanda/control.

Creador: Robert Karasek y Tores Theorell.

El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés y, en segundo lugar, los correlatos conductuales activos/pasivos de los trabajos. (ILO, 2011).

Este modelo propone una explicación al proceso de estrés, motivación y aprendizaje en el trabajo, considerando las características psicosociales de las condiciones laborales y sus implicancias en la salud y en la productividad. (Fernández y Calderón, 2017).

4.5.2. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.

Creador: Johannes Siegrist.

Fue desarrollado para identificar condiciones de fallo de reciprocidad en los compromisos sociales – con especial atención al mundo laboral y para predecir reducciones del bienestar y aumento de susceptibilidad a la enfermedad como consecuencias de tal exposición. (Fernández et al, 2005).

Se presenta como una metodología que permite prever la presencia de situaciones poco satisfactorias, ya que se pueden conocer valores como el esfuerzo que realizan los trabajadores, la recompensa que obtiene y su grado de implicación con la empresa. (López y Vázquez, 2008).

4.5.3. Teoría del apoyo social.

Creador: Sheldon Cohen y Thomas A. Wills.

Estrella (1991), conceptualiza esta teoría:

Se erigen en que el apoyo social refuerza el sentido de valía y ser querido del individuo, al percibirse a sí mismo como miembro aceptado de un grupo social. Necesitamos tener apoyo social porque en función de la amplitud del mismo, está el bienestar social e individual del sujeto humano. (p. 1).

4.6. Marco referencial.

4.6.1. Dimensiones de la Salud Ocupacional.

Por su naturaleza interdisciplinaria, es evidente que, la salud ocupacional se desenvuelve en diversos ámbitos y dimensiones, Carrera et al, (2019) los puntualizan: ergonomía, accidente, condiciones inseguras, actos inseguros, peligro, incidente, riesgo, seguridad industrial.

Partiendo con la Ergonomía, es el conjunto de disciplinas encargadas de adecuar los puestos de trabajo a las capacidades físicas y mentales de los sujetos que lo van a ocupar tomando en consideración aspectos biomecánicos, fisiológicos, ambientales y organizacionales. (Laurig y Vedder, 2001).

Carrera et al, (2019), también los conceptualizan:

Accidente: Es todo evento no deseado que puede resultar en muerte, enfermedad, lesiones y daños u otras pérdidas.

Condiciones inseguras: Es la condición del agente seleccionado que pudo y debió ser corregida, eliminada o protegida. Por ejemplo, equipos o sustancias defectuosas, iluminación inadecuada, ventilación escasa, etc.

Actos inseguros: Es la tendencia del trabajador o realizar una actividad que podría ocasionar daño.

Peligro: Fuente o situación con el potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades, daño a la propiedad, daño al ambiente de trabajo, a la combinación de ellos. (Velásquez L., 2011).

Incidente: Evento que da lugar a un accidente o tiene potencial de conducir a un accidente también se lo puede considerar como un casi-accidente.

Riesgo: Es la combinación de la probabilidad y consecuencia de ocurrencia de un evento identificado como peligroso. (p. 6-7).

Seguridad Industrial: Es conocida como la disciplina que estudia, valora y propone soluciones para evitar accidentes de trabajo. (Burriel, 2003).

Los distintos factores en los que se desenvuelve la salud ocupacional, permiten garantizar un ambiente de bienestar para los trabajadores, fomentando también, un alto y efectivo rendimiento laboral, como conjunto, de los empleados y de la empresa.

4.6.2. Salud Ocupacional en el Rendimiento Laboral.

El rendimiento laboral se ha convertido en un factor determinante tanto para el éxito

individual como para el progreso económico, en este sentido, la salud ocupacional emerge como un elemento crucial que influye de manera significativa en la eficiencia y productividad de los trabajadores en su entorno laboral.

La salud ocupacional es un determinante directo del rendimiento laboral de los trabajadores, puesto que abarca desde la salud física y mental de los empleados, hasta la implementación de prácticas y políticas orientadas a promover el bienestar laboral. De esta manera, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que

3 millones de personas murieron por accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo en 2019, la mayoría de ellas causadas por enfermedades profesionales (89%) y alrededor del 11% debido a accidentes de trabajo. También hubo 395 millones de trabajadores que sufrieron lesiones laborales no mortales.

Además, un estudio conjunto de la OMS y la OIT reveló que la exposición a largas jornadas de trabajo fue el factor de riesgo con mayor carga de morbilidad relacionada con el trabajo en 2016, causando más del 39% de las muertes atribuibles a enfermedades profesionales ese año. (OIT, 2024).

Del mismo modo:

El informe global sobre el estado de la seguridad y la salud en el trabajo de la OIT revela que las pérdidas económicas asociadas con la falta de salud y seguridad en el trabajo equivalen a aproximadamente el 4% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial cada año. (OIT, 2024).

Estos datos revelan una magnitud alarmante dentro de los desafíos en materia de salud ocupacional a nivel global, es preocupante percibir esta gran cantidad de muertes, y sobre todo, sus causas, que demuestran una falta de atención hacia la prevención y el control de riesgos de lugares de trabajo.

Estas cifras también evidencian la necesidad de políticas que promuevan un equilibrio entre el trabajo y vida personal, existiendo un impacto negativo de las largas jornadas laborales en la salud de los trabajadores.

4.6.3. Importancia de la Salud Ocupacional.

Arenas Ángela y Riveros Carolina (2017), citan el “Convenio sobre Salud y Seguridad de los Trabajadores”, donde se entiende que:

La salud en relación con el trabajo abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino de los elementos físicos y mentales que afectan la salud y están directamente relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo. (p. 66).

Por otro lado, Arenas y Riveros, (2017), en su artículo Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional, citan también la Declaración Global de Salud Ocupacional para Todos, de Beijing, en 1994:

Reconoce como prioridad la salud en el trabajo y un derecho fundamental del trabajador al grado más alto posible de salud. Para ello, se deben poner a disposición los servicios de salud ocupacional al alcance de los trabajadores, independientemente de su edad, sexo, nacionalidad, profesión, tipo de empleo, importancia o situación del lugar de trabajo. (p.67).

Queda claro que la salud en relación al ámbito laboral, va más allá de determinada ausencia de enfermedad, abarcando factores físicos y mentales que inciden tanto en los trabajadores como en el rendimiento laboral.

4.6.4. Salud Ocupacional en entornos hospitalarios.

Al respecto, Acosta y Calderón (2014), refieren:

La salud ocupacional no trata simplemente de identificar y tratar individuos que han enfermado, sino de tomar todos los pasos necesarios para prevenir casos de enfermedades relacionadas con el trabajo. De allí que afirme que debe ser fundamentalmente una actividad orientada a la prevención, que concierne evaluación y control de riesgos, así como estrategias pro-activas dirigidas a la promoción de la salud en la población trabajadora. (p.1).

Por lo que, resulta imperativa la existencia de un equipo de salud ocupacional dentro de una institución de salud, no solo para garantizar el cumplimiento de normativas legales, sino para salvaguardar la salud y seguridad de los trabajadores, fomentar su bienestar, potenciar el desempeño laboral y enriquecer la calidad de la atención integral a la ciudadanía.

Vera Ángel, médico ocupacional en el HGND, menciona que el objetivo principal de la salud ocupacional en el área hospitalaria es:

Vigilar con responsabilidad la salud de los las/los servidores (trabajadores y

empleados) que laboran en el hospital [...], con respecto a las funciones y el área de trabajo, salvaguardando la salud integral conforme a las políticas del MSP, MDT y el IESS, en el marco de la justicia y equidad social. (p. 3).

Así también, refiere que:

Un efectivo equipo multidisciplinario de salud ocupacional, amerita el apoyo de un psicólogo clínico, una trabajadora social y una licenciada en enfermería que trabajarán conjuntamente con el comité paritario en vigilancia epidemiológica, prevención y la promoción de la salud en el ámbito laboral tal como lo indica la normativa legal vigente. (p. 3).

Esto evidencia la necesidad primordial de la existencia de un equipo multidisciplinario, con la coordinación de profesionales capacitados en salud ocupacional, dando un enfoque integral y colaborativo, para garantizar una atención efectiva y sostenida hacia la salud y el bienestar de los empleados del área de salud, cumpliendo, a su vez, los esquemas legales y éticos del entorno laboral.

4.6.5. Competencias del Trabajador Social en la Salud Ocupacional.

Según Naranjo y Pachón (2014), existen tres tipologías de competencias laborales del trabajador social dentro del ámbito de salud ocupacional:

Competencias básicas: Sirven de fundamento para la obtención de competencias posteriores en campos específicos del conocimiento, previamente determinados por las comunidades académicas.

Competencias generales o genéricas: Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción. Su importancia radica en responder a las demandas de un mundo cambiante.

Competencias específicas: Se refieren a factores esenciales para el desempeño profesional, aspectos técnicos directamente vinculados con una ocupación y que difícilmente se pueden transferir a otros contextos laborales. (p. 163).

El tener capacidad en las competencias citadas por Naranjo y Pachón, permitirá al trabajador social crear una base sólida y versátil para abordar los desafíos relacionados con la salud ocupacional.

Las competencias básicas, condescienden un conocimiento primordial de principios y conceptos básicos sobre salud ocupacional. Al tener comprensión de fundamentos teóricos y conceptuales, se puede desarrollar una comprensión sólida de las necesidades y desafíos, lo que permite abordar problemas de manera efectiva y lograr intervenciones apropiadas.

Las competencias generales, son las que capacitan al trabajador social para adaptarse a un entorno laboral más dinámico y desarrolle la habilidad de respuesta de una manera efectiva a las demandas cambiantes del mundo laboral. En esta tipología entra la capacidad de comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y versatilidad.

Las competencias específicas, abarcan lo técnico del profesional; evaluación de riesgos, desarrollo de programas de prevención, gestión de casos, promoción de la salud, etc. Al dominar el lado técnico, el trabajador social puede ofrecer intervenciones especializadas y personalizadas que mejoren la salud y bienestar de los empleados.

Por medio de este trabajo investigativo, se determinó que el rol del trabajo social en la Salud Ocupacional abarca la implementación de estrategias para mejorar el bienestar físico y mental, proporcionar apoyo emocional, manejo de situaciones de crisis y desarrollo de políticas inclusivas. Sin embargo, aunque es cierto que el trabajo social se involucra por medio de aquellas acciones en la Salud Ocupacional de los empleados, dentro del Hospital General Isidro Ayora, actualmente no se cuenta con la participación de las profesionales de trabajo social, por lo que los procesos de diseño de políticas, planes y/o estrategias no cuentan con la visión psicosocial indispensable para velar por el bienestar de cada trabajador del área.

4.6.6. Teorías de apoyo.

El abordar teorías, enfoques y modelos, proporcionará un fundamento sólido, orientando el diseño de la investigación, contextualizando los resultados y contribuyendo al avance del conocimiento en el campo de estudio.

4.6.6.1. Modelo demanda/control.

Esta teoría planteada por Karasek y Theorell, en 1970, relaciona el estrés con la demanda laboral y el control o autonomía sobre el trabajo, la combinación de estas dos, se asocian con altos niveles de estrés y riesgos para la salud del trabajador. Al vincular la teoría con las variables salud ocupacional (V1), se puede abordar desde el hecho de que altas demandas laborales combinadas con una escasa autonomía sobre el trabajo, pueden aumentar el estrés en el ámbito laboral y, con

ello, el riesgo de problemas de salud ocupacional, como agotamiento o trastornos musculoesqueléticos, por su parte, al relacionarla con el rendimiento laboral (V2), los altos niveles de demanda laboral, junto con el bajo control, podrían tener dificultades para hacer frente a las expectativas laboral y lograr mantener el nivel de desempeño esperado.

4.6.6.2. Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa.

Este modelo fue desarrollado por Siegrist, en 1990, estimando el desequilibrio que puede existir entre vigor y empeño como una fuente de estrés y deceso del rendimiento laboral. Relacionando el modelo con la salud ocupacional, se destaca el desequilibrio entre el esfuerzo laboral y las recompensas, pueden generar estrés crónico y aumentar el riesgo de problemas de salud ocupacional, como fatiga, ansiedad y trastornos cardiovasculares, desde el rendimiento laboral, al percibir un desequilibrio entre el esfuerzo laboral y la recompensa, los empleados pueden experimentar disminuciones en la motivación y su compromiso laboral, lo que puede afectar negativamente al rendimiento laboral que estos rindan.

4.6.6.3. Teoría del apoyo social.

Esta teoría fue planteada por Cogen y Wills, en 1970, básicamente esta teoría considera el apoyo social en el lugar de trabajo, ya sea, emocional, instrumental o de información, puede adoptar un papel de mitigar el estrés laboral, ayudando a hacer frente a las demandas laborales que puedan existir, beneficiando con ello, el bienestar laboral de los empleados. Vinculando esta teoría con la salud ocupacional, se aborda que el apoyo social puede actuar como un amortiguador del estrés laboral y promover la salud ocupacional al proporcionar recursos emocionales y de afrontamiento para hacer frente a las demandas laborales, con respecto a la segunda variable, el rendimiento laboral, se destaca que el efectivo apoyo social en el ámbito laboral, puede mejorar el bienestar psicológico emocional de los trabajadores, lo que puede tener efectos positivos en su motivación, compromiso y rendimiento laboral.

5. Metodología.

La metodología de la investigación es el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que se utilizan para diseñar y desarrollar una investigación científica. (Hernández et al, 2014).

Es así que, la metodología es fundamental en la investigación científica porque proporciona una estructura coherente y sistemática que guía el proceso de indagación. A través de métodos y técnicas rigurosas, la metodología asegura que los datos recolectados sean válidos y confiables, lo

cual es esencial para obtener resultados precisos. Además, permite la transparencia y le replicabilidad del estudio, facilitando la verificación y la extensión del conocimiento científico.

La metodología empleada en esta investigación, permitió establecer un marco estructurado y sistemático para abordar la temática de estudio. La rigurosidad de los métodos aplicados aseguró que los datos obtenidos fueran válidos y confiables, lo que facilitó un análisis detallado y objetivo de la relación entre la salud ocupacional y el desempeño laboral. Además, la metodología utilizada permitió identificar claramente el rol del trabajador social en este contexto, a pesar de descubrir que actualmente no están involucrados en los procesos de salud ocupacional del hospital, la metodología no solo guió el proceso de investigación de manera coherente, sino que también garantizó la calidad y relevancia de los hallazgos obtenidos.

5.1. Área de estudio.

Se comprende a la metodología como

La metodología de la investigación es el camino que se sigue para encontrar respuestas a las preguntas de investigación, aplicando un conjunto de métodos y técnicas coherentes y sistemáticos que permiten la recolección, análisis e interpretación de datos, con el fin de generar conocimiento válido y confiable.

Esta área de estudio permitió obtener una visión integral de la relación entre salud ocupacional y el rendimiento laboral en un entorno de alta exigencia como lo es el área de emergencias. Este contexto en particular ofreció una oportunidad única para observar y analizar cómo las condiciones laborales influyen en la eficiencia y efectividad de los trabajadores de emergencias, quienes enfrentan constantemente situaciones de alta presión y estrés.

La investigación se benefició de un ambiente donde la salud y la seguridad laboral son cruciales para el bienestar de los empleados y, por ende, para el desempeño general del hospital.

Sin embargo, un descubrimiento significativo de la investigación fue la falta de involucramiento del trabajo social en los procesos de salud ocupacional. A pesar de la expectativa sobre el empoderamiento del trabajo social en procesos de seguridad laboral y social, los resultados demostraron que su participación en este aspecto es nula. Esta ausencia de intervención por parte de las trabajadoras sociales en el ámbito de la salud ocupacional subraya una oportunidad desaprovechada para mejorar el bienestar integral de los empleados y su rendimiento laboral.

Por otro lado, la elección de esta área de estudio también permitió recolectar datos valiosos

a través de encuestas y entrevistas, proporcionando una base sólida para el análisis cuantitativo y cualitativo. La interacción directa con los empleados de emergencia enriqueció la investigación, permitiendo obtener una comprensión detallada y práctica sobre las dinámicas laborales y el impacto de la salud ocupacional en el rendimiento. Es así que, se obtuvo un marco ideal para examinar la intersección entre salud ocupacional y rendimiento laboral, revelando áreas críticas que requieren atención y mejora, especialmente en cuanto a la integración del trabajo social en estos procesos.

5.2. Enfoque metodológico.

La investigación tuvo un enfoque mixto, pretende usar las fortalezas de ambos tipos de investigación (cualitativa y cuantitativa) y trata de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández et al, 2014).

Así también, Hernández et al, (2006), mencionan:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 534).

Este enfoque mixto se llevó a cabo mediante la utilización de encuestas y entrevistas. Las encuestas, distribuidas a 25 trabajadores del área de emergencias, permitieron la recolección de datos cuantitativos. Esas encuestas contenían preguntas específicas sobre la salud ocupacional y el rendimiento laboral, proporcionando datos numéricos que fueron analizados estadísticamente. Este análisis cuantitativo permitió identificar tendencias y patrones en las percepciones y experiencias de los empleados.

Paralelamente, se emplearon entrevistas semiestructuradas para recoger datos cualitativos. Estas entrevistas se realizaron con el objetivo de explorar en profundidad el rol del trabajo social en la salud ocupacional del hospital. La guía de preguntas utilizada en las entrevistas permitió adaptarse a las respuestas y necesidades de los entrevistados, proporcionando una comprensión detallada y rica en matices de sus experiencias y perspectivas. Aunque se descubrió que los

trabajadores sociales no se involucran en los procesos de salud ocupacional, las entrevistas cualitativas permitieron captar esta realidad con precisión y profundidad.

El enfoque mixto permitió obtener una visión integral y multifacética del tema de estudio. La combinación de datos cuantitativos y cualitativos facilitó un análisis más completo y robusto. Los datos cuantitativos ofrecieron una base empírica sólida, identificando patrones y relaciones claras entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral. Por otro lado, los datos cualitativos enriquecieron el análisis con detalles contextuales y narrativos, proporcionando una comprensión más profunda de las experiencias individuales y las dinámicas dentro del hospital.

La integración de ambos tipos de datos en la discusión conjunta permitió realizar inferencias más sólidas y fundamentadas. Este enfoque mixto no solo mejoró la validez y la fiabilidad de los resultados, sino que también permitió una interpretación más holística del fenómeno estudiado. Al combinar los métodos cualitativos y cuantitativos, la investigación logró un mayor entendimiento de cómo la salud ocupacional influye en el rendimiento laboral y de las dinámicas y roles específicos dentro del entorno hospitalario.

En conclusión, el enfoque mixto fue esencial para abordar de manera exhaustiva las múltiples dimensiones del problema de investigación, permitiendo una triangulación de datos, se logró una mayor precisión y profundidad en los hallazgos, proporcionando un panorama completo y bien fundamentado del impacto de la salud ocupacional en el rendimiento laboral en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora.

5.3. Técnicas.

Para la recopilación de datos, se diseñaron encuestas con preguntas específicas sobre la salud ocupacional y el rendimiento laboral dentro del hospital. Estas encuestas se distribuyeron a 25 profesionales dentro del área de emergencias, desde médicos de emergencia, enfermeras, paramédicos, técnicos de emergencias médicas, especialistas, internos, personal administrativo, etc. La aplicación de las encuestas permitió obtener una visión cuantitativa de las percepciones y experiencias de los empleados en relación con su entorno laboral y su salud ocupacional, proporcionando datos esenciales para el análisis estadístico y la identificación de tendencias y patrones.

Además, para determinar el rol del trabajo social en la salud ocupacional del hospital, se diseñó una guía de entrevista semiestructurada. Esta guía incluía preguntas como: ¿qué importancia cree que tiene la salud ocupacional en el entorno laboral?, ¿cómo cree que su rol como trabajadora social podría contribuir a la promoción de la salud ocupacional de los trabajadores del área de emergencias?, ¿existe la participación activa del trabajador social en la salud ocupacional dentro del hospital?, entre otras; estas preguntas seguían un esquema básico pero permitían la adaptación en función de las respuestas y necesidades de los entrevistados. La flexibilidad de las entrevistas semiestructuradas facilitó la obtención de información cualitativa profunda, permitiendo explorar las percepciones y experiencias individuales de las trabajadoras sociales, aunque finalmente se descubrió que no se involucran en procesos de salud ocupacional.

Durante el proceso de construcción del marco conceptual y la búsqueda de bibliografía, se recurrió a fuentes de información documentales virtuales. Estas fuentes incluyeron textos en línea, informes de investigación, artículos de journals prestigiosos y documentos informativos relacionados a la salud ocupacional y rendimiento laboral. La utilización de fuentes documentales virtuales permitió acceder a una amplia gama de información actualizada y relevante, esencial para fundamentar teóricamente la investigación y contextualizar hallazgos.

La revisión de literatura a través de fuentes documentales virtuales se utilizó principalmente para establecer un marco teórico sólido y bien fundamentado. Este proceso implicó la identificación y análisis de conceptos clave, teorías y estudios previos que son pertinentes al tema de investigación. Al revisar estos documentos, se logró una comprensión profunda de la relación entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral, así como del posible rol del trabajador social en este contexto. Esta base teórica fue crucial para guiar el diseño del estudio, los objetivos planteados y la interpretación de los resultados obtenidos.

Además, la búsqueda de bibliografía permitió contextualizar los hallazgos de la investigación en un marco más amplio de conocimientos existentes. Comparar los resultados con estudios previos y teorías establecidas ayudó a identificar patrones, similitudes y diferencias, proporcionando una perspectiva más completa y matizada del fenómeno investigado. Este enfoque comparativo no solo enriqueció el análisis, sino que también destacó la relevancia y la contribución del estudio actual al campo de la salud ocupacional y el rendimiento laboral.

Es así que, la utilización de fuentes documentales virtuales fue esencial para construir un marco conceptual robusto, fundamentar teóricamente la investigación y contextualizar los hallazgos en el contexto de conocimientos existentes. Esta revisión exhaustiva de la literatura garantizó que el estudio estuviera bien informado y alineado con investigaciones y teorías previas, fortaleciendo así la validez y la relevancia de los resultados obtenidos.

5.3.1. Encuestas.

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, [...] se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010).

Las encuestas fueron aplicadas a un subconjunto representativo de 25 profesionales, abarcando médicos de emergencia, enfermeras, paramédicos, técnicos de emergencias médicas, especialistas, internos, personal administrativo, etc., del área de emergencias; mismo que se eligió por muestreo aleatorio.

Se optó por utilizar el muestreo aleatorio simple para esta investigación, considerando el alto nivel de ocupación y movimiento continuo del personal en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora. Este enfoque de muestreo fue seleccionado porque permite seleccionar de manera equitativa a todos los trabajadores disponibles, sin sesgos y garantizando que cada miembro del personal tenga la misma probabilidad de ser incluido en la muestra. Dado que el personal de emergencias está constantemente activo y en movimiento a lo largo de su jornada laboral, el muestreo aleatorio simple facilitó la identificación de aquellos profesionales dispuestos y con tiempo disponible para participar en la investigación, asegurando así la representatividad de la muestra.

La elección de este método de muestreo también buscó priorizar la participación efectiva y voluntaria de los trabajadores del área. Al no depender de criterios específicos de selección, sino de la mera aleatoriedad, se promovió una participación más genuina y sin presiones, lo que contribuyó a la calidad y validez de los datos recolectados. Esta metodología permitió una recolección de datos pertinente y diversificada, asegurando que la información obtenida reflejara con precisión las opiniones y experiencias del personal de emergencias. En definitiva, el muestreo aleatorio simple fue crucial para garantizar un desarrollo adecuado y representativo de la investigación, facilitando así una interpretación más fiable y generalizable de los resultados.

teniendo en cuenta el nivel de ocupación de todo el personal de emergencias, y buscando priorizar la participación efectiva y voluntaria de los trabajadores del área, esto permitió realizar una recolección de datos pertinente para el correcto desarrollo de la investigación. La información se analizó cuantitativamente, por medio del análisis e interpretación de datos.

5.3.2. Entrevista semiestructurada:

Bernal (2010), conceptualiza la entrevista como:

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. (p. 194).

Las entrevistas fueron aplicadas a las 4 trabajadoras sociales del Hospital General Isidro Ayora, para comprender su percepción sobre el rol del trabajo social en los procesos de salud ocupacional, incluso si no tienen participación directa con el área de emergencias. Las preguntas fueron formuladas sobre el conocimiento de las profesionales y también, sobre su opinión personal direccionada a la salud ocupacional y cómo se podría relacionar con el rendimiento laboral de los trabajadores.

Las técnicas utilizadas permitieron una recopilación de datos exhaustiva y diversa, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión holística del tema de estudio. Las encuestas distribuidas a los trabajadores del área de emergencias proporcionaron datos cuantificables que facilitaron el análisis estadístico. Esto permitió establecer una base empírica sólida sobre la cual se sustentaron las conclusiones de la investigación.

Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, permitieron profundizar en el análisis cualitativo, obteniendo información detallada sobre el contexto y las experiencias individuales que las trabajadoras sociales en relación con la salud ocupacional en general y dentro del Hospital General Isidro Ayora, aunque se descubrió que estas profesionales no participan activamente en los procesos de salud ocupacional, la técnica de entrevista permitió captar esta realidad de manera precisa y detallada, aportando una comprensión más completa del entorno laboral y las dinámicas dentro del hospital.

Finalmente, la revisión de bibliografía y la construcción del marco conceptual mediante

fuentes documentales virtuales proporcionaron el contexto teórico necesario para interpretar y contextualizar los hallazgos de la investigación. El acceso a textos y artículos de journals prestigiosos garantizó la calidad y la actualidad de la información utilizada, fortaleciendo la validez y la relevancia de los resultados obtenidos.

En conjunto, estas técnicas permitieron una recopilación y análisis de datos robustos y multifacéticos, contribuyendo de manera significativa al entendimiento de la relación entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora.

Así también, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación lineal entre salud ocupacional y rendimiento laboral. El valor obtenido fue 0.27, lo que indica una relación positiva pero débil entre ambas variables. Este resultado sugiere que, aunque existe una tendencia de que mejoras en la salud ocupacional están asociadas con mejoras en el rendimiento laboral, esta relación no es lo suficientemente fuerte como para ser considerada significativa.

Para profundizar en la relación entre salud ocupacional y rendimiento laboral, se realizó un análisis de regresión lineal. La ecuación de la línea de tendencia obtenida fue $\text{rendimiento laboral} = 0.1477 \text{ salud ocupacional} + 20.245$ [(y)=0.1477(x)+20.245].

La pendiente de la línea de regresión (0,1477) indica que por cada unidad de mejora en la salud ocupacional, el rendimiento laboral aumenta en aproximadamente 0.1477 unidades. Sin embargo, este incremento es relativamente pequeño, lo que refuerza la conclusión de que la relación entre las dos variables es débil.

5.4. Tipo de diseño.

Investigación correlacional: Es un tipo de investigación no experimental en la que el investigador mide dos variables y evalúa la relación estadística (correlación) entre ellas con poco a ningún esfuerzo para controlar variables. (Jhangiani et al, 2024).

Esto permitió explorar la relación entre las variables *salud ocupacional* y *rendimiento laboral*, sin intervenir en las condiciones del entorno laboral o controlar variables externas, lo que fue de ayuda en la identificación de las asociaciones entre ambas variables, proporcionando información relevante para comprender mejor la correlación de las mismas.

Investigación Descriptiva: Nos describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación, se utiliza cuando se tiene poca información del fenómeno. (Martinez, 1987).

Mediante el desarrollo de este nivel investigativo, se pudo obtener una visión clara y detallada de la situación actual en el área de emergencias. Esto incluye observar y documentar por medio de encuestas, el estado de salud ocupacional, el rendimiento laboral de los trabajadores, y el rol del trabajador social.

Investigación Exploratoria: Su alcance es aplicado a fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características. (Ramos, 2020).

Este nivel permitió adentrarse en el escenario de la investigación y, a su vez, examinar aspectos del fenómeno que no han sido previamente investigados, como el rol del trabajador social en la salud ocupacional y su impacto en el rendimiento laboral.

5.5. Unidad de estudio.

Universo: Hospital General Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

Población: Trabajadores del área de emergencias y Trabajadoras Sociales del Hospital General Isidro Ayora.

5.6. Muestra y Tamaño de la muestra.

- 25 empleados del área de emergencias del hospital.
- 4 trabajadoras sociales del hospital.

Esta muestra se obtuvo con una elección al azar.

5.7. Tipo de muestreo.

5.7.1. Muestreo Aleatorio Simple.

Al respecto, Otzen y Manterola, (2017), conceptualizan este tipo de muestreo como uno de los más utilizados, de esta manera:

Garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esto significa que la probabilidad

de selección de un sujeto a estudio “x” es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que forman parte de la población blanco. (p. 228).

Es decir, cada uno de los miembros de una población se elige al azar, simplemente por casualidad, con la misma probabilidad de ser elegido o no para ser parte de la muestra. En la presente investigación, se eligió a 25 profesionales del área de emergencias que estén dispuestos a participar de la encuesta propuesta.

El mismo muestreo se utilizó al momento de aplicar las entrevistas a las trabajadoras sociales del Hospital General Isidro Ayora, sin embargo, en este caso solo son 4 empleadas en el departamento, por lo que se contó con la intervención absoluta de las 4 profesionales.

5.8. Criterios de inclusión.

- Que desee participar en la investigación.
- Que la persona sea parte del personal del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja.
- Que la persona sea parte del departamento de trabajo social del hospital.

5.9. Criterios de exclusión.

- Que no desee participar en la investigación.
- Que la persona no pertenezca al Hospital General Isidro Ayora.
- Que la persona no sea parte del departamento de trabajo social del hospital.

5.10. Procesamiento y análisis de datos.

Anterior a la aplicación de la encuesta, el modelo fue sometido a una revisión exhaustiva con profesionales del campo, se utilizó como base guía el modelo de escala “CL – SPC” desarrollado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo.

Al momento de conceptualizar este instrumento, Palma (2004), refiere abiertamente:

Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likerts comprendiendo en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización

personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p. 2).

Al analizar a fondo el instrumento creado por Palma, se hicieron modificaciones en beneficio de la investigación, teniendo en cuenta las variables a abordar y la población estimada, se eligieron las preguntas indispensables y a su vez, se las reformaron con la intención de obtener un instrumento mucho más direccionado, dando como resultado una encuesta de 14 preguntas abarcando la salud ocupacional y rendimiento laboral.

Es así que los datos cuantitativos obtenidos por medio de las encuestas se procesaron utilizando el programa informático desarrollado por Microsoft, Excel, para realizar análisis numéricos, figuras representativas de los resultados y obtener las puntuaciones medias de las respuestas obtenidas. Así también, los datos cualitativos de las entrevistas fueron sometidas a análisis de contenido para lograr una identificación clara de secuencias temáticas, creando una red de datos que den paso a examinar de manera profunda las entrevistas realizadas.

En este estudio, se utilizó una encuesta con escala de medición de Likert para evaluar dos aspectos fundamentales: el nivel de *salud ocupacional* y el *rendimiento laboral* de los trabajadores del área de emergencias del Hospital Isidro Ayora. La escala de Likert permitió recopilar datos detallados sobre las percepciones y experiencias de los empleados en relación con su bienestar y desempeño en el entorno laboral, proporcionando una visión cuantitativa de la situación actual en este sector crítico de la atención médica.

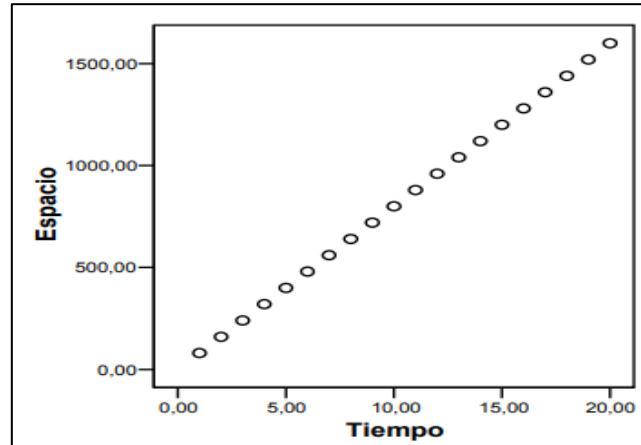
Por otro lado, los resultados de las entrevistas fueron analizados por medio del cálculo de coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación lineal entre salud ocupacional y rendimiento laboral. Esto fue analizado y desarrollado por medio de las funciones existentes en el programa Excel. Respecto a este coeficiente de medición, Vara (2004), refiere:

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente, es de fácil interpretación. [...] Se dice que la relación es perfecta positiva cuando exactamente en la medida que aumenta una de ellas aumenta la otra. [...] Se dice que la relación

es perfecta negativa cuando exactamente en la medida que aumenta una variable disminuye la otra. (p. 2-3).

Figura 1

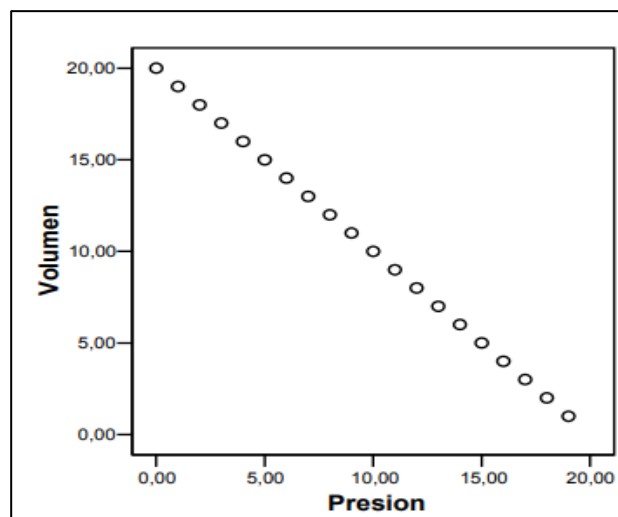
Relación perfecta positiva.



Nota. La figura muestra un ejemplo de correlación positiva, analizado mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Fuente: Vara Antonio (2004).

Figura 2

Relación perfecta negativa.



Nota. La figura muestra un ejemplo de correlación negativa, analizado mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Fuente: Vara Antonio (2004).

A su vez, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación lineal entre salud ocupacional y rendimiento laboral. El valor obtenido fue 0.27, lo que indica una relación positiva pero débil entre ambas variables. Este resultado sugiere que, aunque existe una tendencia de que mejoras en la salud ocupacional están asociadas con mejoras en el rendimiento laboral, esta relación no es lo suficientemente fuerte como para ser considerada significativa.

Para profundizar en la relación entre salud ocupacional y rendimiento laboral, se realizó un análisis de regresión lineal. La ecuación de la línea de tendencia obtenida fue $\text{rendimiento laboral} = 0.1477 \text{salud ocupacional} + 20.245$ [(y)=0.1477(x)+20.245].

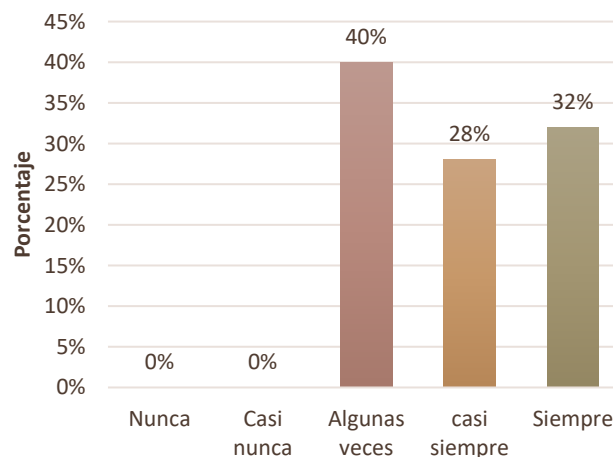
La pendiente de la línea de regresión (0,1477) indica que por cada unidad de mejora en la salud ocupacional, el rendimiento laboral aumenta en aproximadamente 0.1477 unidades. Sin embargo, este incremento es relativamente pequeño, lo que refuerza la conclusión de que la relación entre las dos variables es débil.

Finalmente, los hallazgos se presentaron mediante figuras que demuestran los resultados en las dos secciones que abarca la encuesta, salud ocupacional y rendimiento laboral, esto contribuyó a identificar la incidencia existente entre de dichas variables, proporcionando una visión amplia y clara de la información.

6. Resultados.

Figura 3

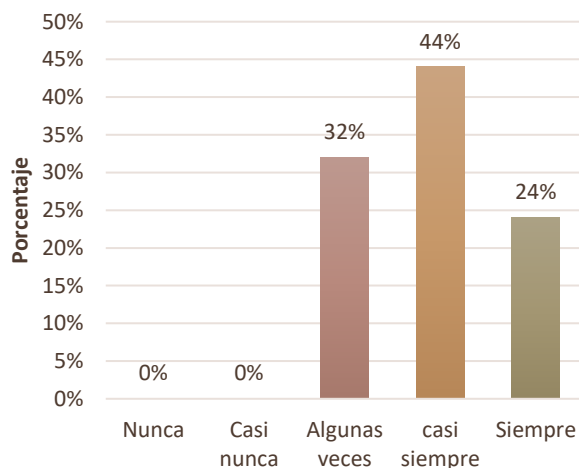
Apoyo por parte del supervisor para superar los obstáculos del trabajo.



Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, se determinó que un 40% de los colaboradores, consideran que su supervisor brinda apoyo **algunas veces** para superar los obstáculos laborales, así también, un 32% manifiesta que su supervisor **siempre** brinda el apoyo necesario, mientras que un 28% manifiesta que el apoyo de su director al momento de encontrarse con dificultades en el trabajo se da **casi siempre**; por lo que se visibiliza un apoyo medio por parte del supervisor al momento de presentarse obstáculos laborales, se subraya, entonces, la necesidad de tratar de manera integral las dinámicas sociales entre el supervisor y los empleados del área, la comprensión profunda de su importancia y el cómo podría mejorar la calidad del ambiente laboral, fomentando así un elevado rendimiento de los trabajadores.

Figura 4

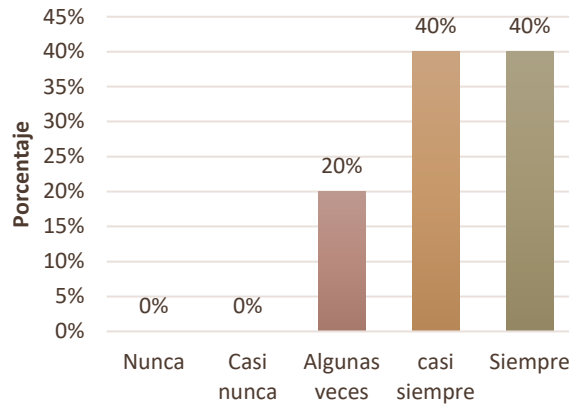
Preparación y capacitación para desempeñar las funciones de trabajo.



Interpretación: Con respecto a la preparación necesaria para desempeñar las funciones en sus roles de trabajo, se obtuvo que un 44% de los colaboradores encuestados **casi siempre** han recibido las capacitaciones requeridas, mientras que otro 32% manifiesta que solo **algunas veces** han sido preparados en su ambiente de trabajo, y un 24% de los participantes refieren que **siempre** se ha dado la capacitación precisa para desenvolverse en su trabajo; es de esta manera que, se evidencia una gran porcentaje de capacitación aplicada hacia los empleados, el que estén debidamente preparados y capacitados para desempeñar sus funciones laborales, sobre todo teniendo en cuenta la importancia que tiene el área de emergencias dentro de un hospital, fomenta una considerable reducción de errores, mejora de calidad del trabajo y aumento en la satisfacción y rendimiento laboral.

Figura 5

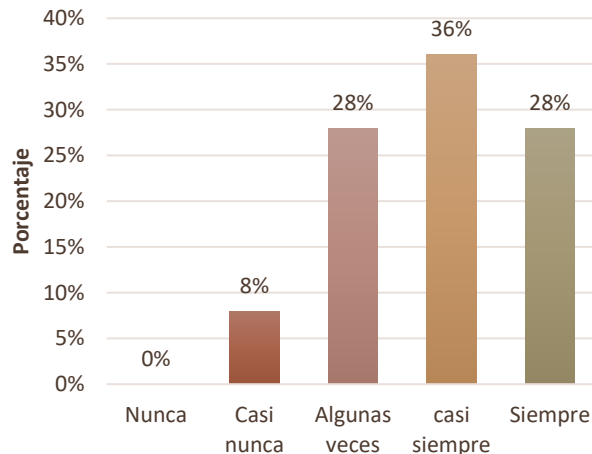
Existencia de normas y procedimientos en su área de trabajo.



Interpretación: Referente a la existencia de normas y procedimientos en el trabajo, la población encuestada coincide en un 40% en que **siempre y casi siempre**, existen protocolos como guías al momento de desenvolverse en su área de trabajo, mientras que otro 20% refiere que solo **algunas veces** se cuenta con normas y procedimientos bajo circunstancia de desarrollar su trabajo; se visibiliza la existencia latente de normas y procedimientos en el área de trabajo de los encuestados, lo que resulta positivamente, ya que las organizaciones eficientes deben operar bajo un sistema de reglas y procedimientos formales, la burocracia, en este sentido, se refiere a una estructura organizativa caracterizada por la división del trabajo, jerarquía clara, y normativas que guían el comportamiento de los empleados.

Figura 6

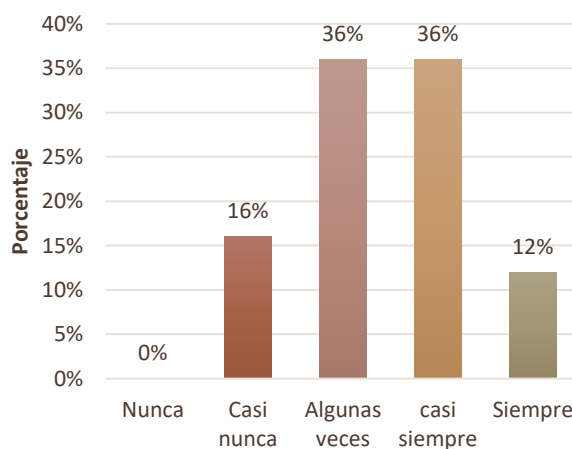
Tecnología adecuada para el trabajo diario.



Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, un 36% refiere que **casi siempre** existe tecnología adecuada para desarrollar su trabajo, mientras que una parte de los participantes concuerdan con un 28% que **algunas veces** y **siempre** existe dicha tecnología, finalizando con un 8% que refiere que **casi nunca** se cuenta con la tecnología requerida para el trabajo diario; se puede analizar que existe una gran presencia de tecnología adecuada dentro del desarrollo de las responsabilidades laborales de los empleados, de este modo, la eficacia organizacional de la empresa, tiende a depender positivamente de la optimización técnica del hospital, es así que, el que se cuente con una tecnología adecuada contribuye a la eficiencia, satisfacción y bienestar de los empleados.

Figura 7

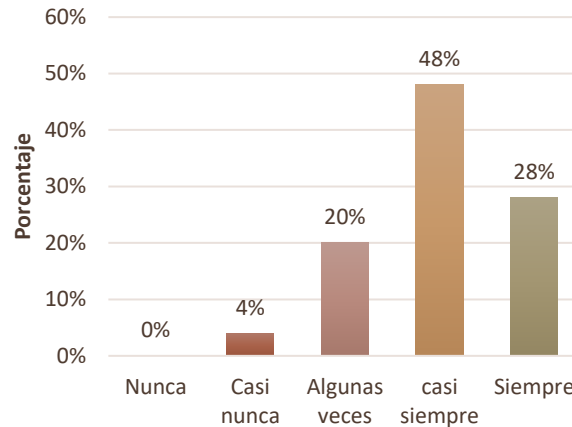
Trato justo dentro del área para todos los empleados.



Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, se determinó que un 36% de colaboradores coinciden en que **algunas veces** y **casi siempre** existe trato equitativo dentro del área, así también, un 16% menciona que **casi nunca** existe un trato justo para con todos los trabajadores y, otro 12% refiere que **siempre** existe un trato equitativo y justo dentro del área de emergencias; se puede observar que existe un trato justo la mayor parte del tiempo, es así que, el apoyo recibido de compañeros, supervisores y la organización en general refuerza el sentido de valía y ser querido del individuo, al percibirse a sí mismo como miembro aceptado de un grupo social. El bienestar general de los empleados se traduce en una mayor productividad y un ambiente de trabajo más positivo.

Figura 8

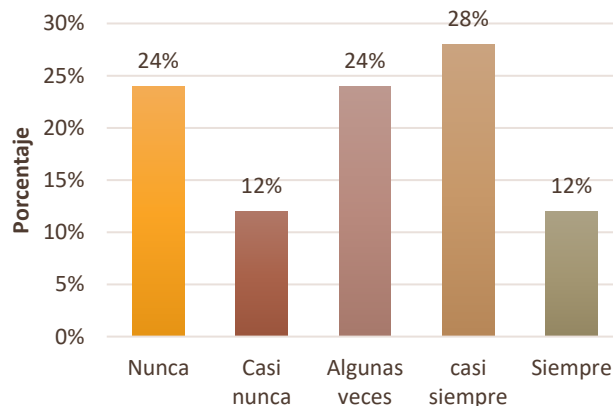
Responsabilidades claramente definidas dentro del puesto de trabajo.



Interpretación: Referente a las responsabilidades que están definidas dentro de los puestos de trabajo, el 48% de la población participante refiere que estas se encuentran definidas **casi siempre**, por otro lado, el 28% menciona que estas responsabilidades **siempre** están debidamente establecidas, un 20% determina que solo **algunas veces** las obligaciones se encuentran delimitadas, y un último 4% menciona que **casi nunca** se cuenta con las responsabilidades definidas dentro del puesto de trabajo; es evidente que la mayor parte de las responsabilidades de los empleados del área de emergencias, están claramente definidas, esto es algo positivo teniendo en cuenta que, las expectativas sobre el trabajo de las personas, depende principalmente de que tengan las responsabilidades y roles definidos que ayuden a establecer una relación clara entre el desempeño y las recompensas, y la valencia se refiere al valor que los empleados asignan a las recompensas que reciben como resultado de su desempeño y responsabilidades definidas.

Figura 9

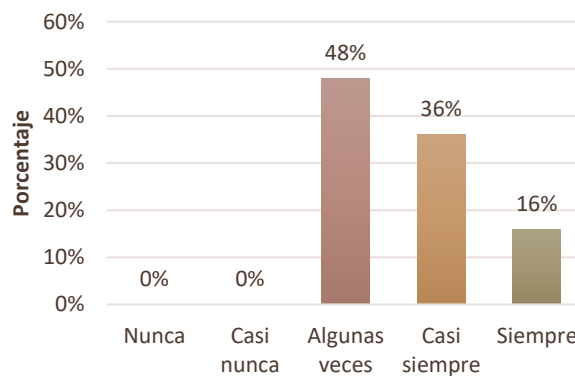
Remuneración acorde con el desempeño y logros alcanzados.



Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, se determinó que un 28% de los colaboradores, consideran que su remuneración **casi siempre** está acorde con su desempeño, mientras que un 24% coincide en que **algunas veces** y **nunca** su indemnización está acorde a sus labores, y otro 12% concuerda que la asignación de paga, **casi nunca** y **siempre** está acorde a su desempeño y logros alcanzados; se puede analizar que existe cierta inconformidad con respecto a la remuneración que perciben los empleados, correlacionan su nivel de aportaciones y desempeño con la indemnización recibida, percibiendo una inequidad negativa, lo que puede conllevar a que el empleado desee reducir el malestar disminuyendo la cantidad o calidad del esfuerzo en el trabajo, debido a que experimentan insatisfacción y desmotivación.

Figura 10

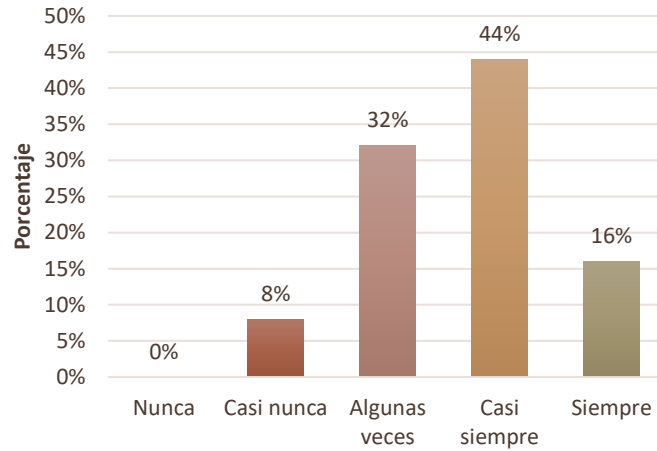
Interés activo del jefe por su éxito profesional y desarrollo dentro del área.



Interpretación: Con respecto al interés del jefe por el éxito profesional, un 48% manifiesta que **algunas veces** perciben un interés hacia su desarrollo dentro del hospital, así también, un 36% menciona que **casi siempre** existe propensión al respecto, y otro 16%, refiere que **siempre** existe interés hacia el desarrollo laboral de los profesionales del área de emergencias por parte de los superiores; se puede notar que existe un interés marcado, aunque podría mejorar, los líderes se convierten en un impacto grande al momento de inspirar y motivar a sus funcionarios a alcanzar su máximo potencial, promoviendo cambios y desarrollos positivos dentro de la institución, se fomenta por su interés genuino en el bienestar, éxito y desarrollo profesional de sus empleados.

Figura 11

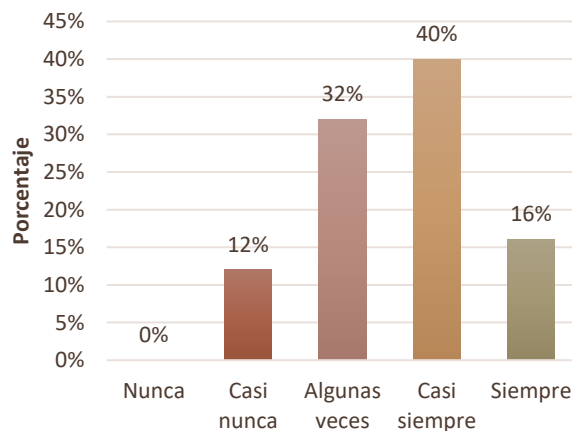
Se mejoran continuamente los métodos y procedimientos de trabajo.



Interpretación: Con respecto a la mejora de métodos de trabajo, un 44% de la población encuestada refirió que **casi siempre** existe el perfeccionamiento de los procedimientos de trabajo, por otro lado, un 32% de población mencionó que solo **algunas veces** existe la mejora continua de los métodos, así mismo, un 16% determinó que **siempre** se renueva dichos métodos, y un último 8% que **casi nunca** existe la mejora continua de los procedimientos de trabajo; se refleja un elevado mejoramiento continuo de los métodos y procedimientos en el trabajo, este proceso es de suma importancia en cualquier organización, la mejora continua a través de pequeños y constantes cambios que implican a todos los niveles de la institución, promueve que los empleados sean responsables de identificar oportunidades de mejora y de implementación de soluciones efectivas, todos son parte del proceso.

Figura 12

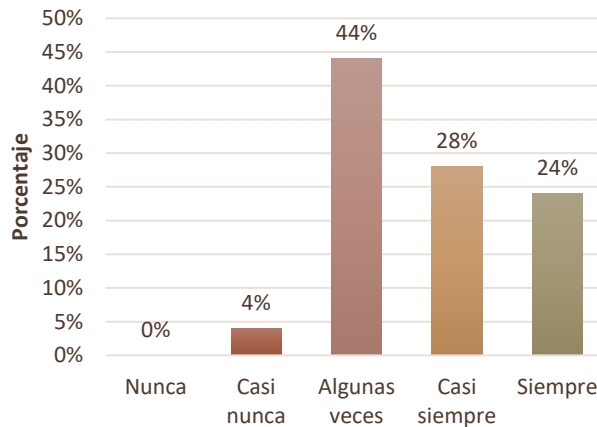
Se promueve la generación de ideas creativas en el ambiente de trabajo.



Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, se obtuvo que el 40% de los empleados perciben que existe un ambiente donde **casi siempre** se fomenta la creación de ideas creativas, un 32% mencionan que solo **algunas veces** se promueve la innovación en el ambiente de trabajo, así también, un 16% declara que **siempre** se impulsa el desarrollo de propuestas nuevas, y otro 12% menciona que **casi nunca** se promueve la generación de ideas creativas en el ambiente de trabajo; se presenta un alto índice de promoción de generación de ideas creativas o innovadoras en el ambiente laboral, esto demuestra innovación en servicios y procesos, cabe recalcar que la creatividad permite desarrollar una adaptación mejor a los cambios y nuevas exigencias, fortalece el trabajo en equipo y mejora la comunicación interna, se subraya la importancia de crear y mantener un ambiente que estimule la creatividad entre los empleados, lo cual puede ser calve para el éxito y crecimiento sostenible de la institución.

Figura 13

Interacción y comunicación con personas de mayor jerarquía dentro del área.

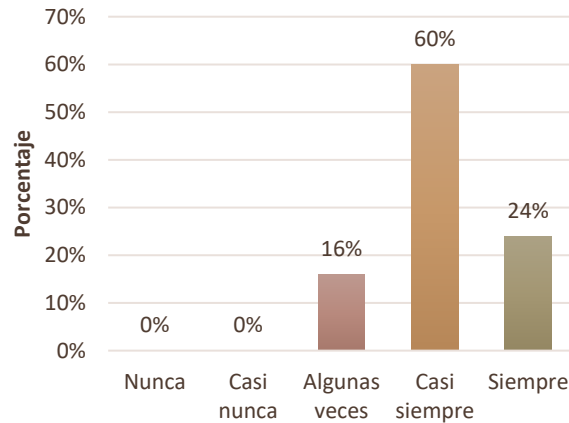


Interpretación: Con respecto a la interacción con personas de mayor jerarquía, un 44% de la población encuestada manifiesta que solo **algunas veces** existe la posibilidad de una interacción con personas de mayor jerarquía, mientras que otro 28% refiere que **casi siempre** se puede interactuar con superiores, así mismo, un 24% declara que **siempre** se permite la interacción e intercambio con altos mandos dentro de su espacio laboral, y otro 4% opina que **casi nunca** es posible establecer contacto con individuos de mayor autoridad en su área de trabajo; se visibiliza que es posible la interacción con las personas de mayor rango es media, este ámbito es fundamental, el desarrollo de relaciones de alta calidad entre jefes y empleados puede llevar a un mayor intercambio de información, apoyo mutuo y una mayor confianza, lo que a su vez una

comunicación efectiva y una colaboración significativa, cabe mencionar que las personas de mayor jerarquía también se benefician de un equipo más comprometido y productivo, ya que los empleados que tienen relaciones de alta calidad con sus líderes tienden a tener mayores niveles de satisfacción laboral, compromiso y desempeño.

Figura 14

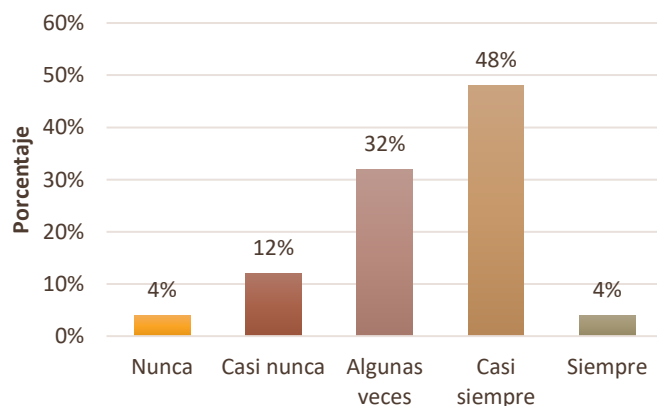
Labores a cumplir retadoras y/o estimulantes.



Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, se manifestó que un 60% considera que **casi siempre** las actividades son retadoras, así también, un 24% refirió que las tareas laborales **siempre** son estimulantes, y otro 16% declaró que las actividades laborales son retadoras solo **algunas veces**; los datos indican una alta frecuencia con que se realizan actividades retadoras y/o estimulantes dentro del área, estos factores influyen en el desarrollo de un entorno laboral donde prime la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los empleados.

Figura 15

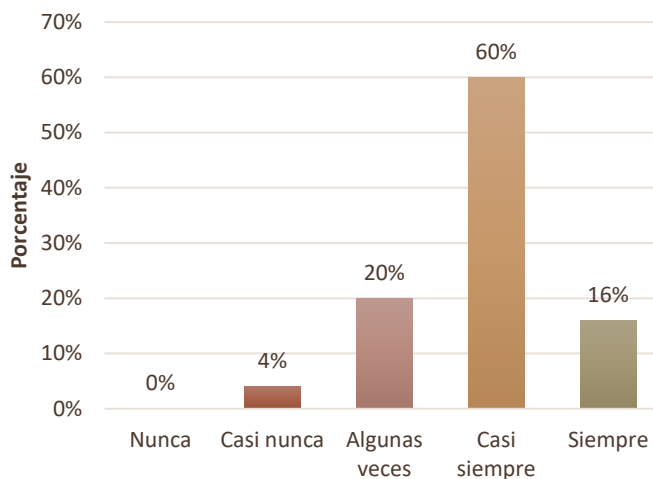
Reconocimiento adecuado a su alto desempeño.



Interpretación: Con respecto al reconocimiento de los desempeños laborales, la población encuestada refiere que, un 48% percibe que **casi siempre** se valora adecuadamente el desempeño de los empleados, y otro 32% refiere, que solo **algunas veces** existe el reconocimiento adecuado de las funciones laborales de los colaboradores, así mismo, un 12% declara que **casi nunca** percibe una valoración adecuada, así también un último 4% de la población asegura que **nunca y siempre** consideran que existe un reconocimiento justo dentro de sus funciones laborales realizadas; es evidente que existe un alto reconocimiento adecuado en el desempeño de los empleados, esto es positivo, pues el riesgo laboral aumenta cuando hay un desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas que reciben en términos de salario, reconocimiento y oportunidades de desarrollo, cuando los esfuerzos no son correspondidos con el reconocimiento y oportunidades de desarrollo, provocando emociones negativas y una respuesta asociada de estrés.

Figura 16

Actividades que permiten un desarrollo personal y profesional.



Interpretación: Por medio de la población encuestada, se determinó que el 60% de participantes cree que **casi siempre** las tareas en las que participa facilitan su crecimiento personal y profesional, otro 20% opina que las actividades laborales solo **algunas veces** en las que se involucra favorecen su desarrollo personal y profesional, así mismo un 16% estima que las funciones que desempeña en el trabajo **siempre** promueven su evolución personal y profesional, y un último 4% considera que las labores en las que se ocupa **casi nunca** impulsa su avance personal y profesional; se puede analizar que existe un gran desarrollo personal y profesional dentro de las actividades laborales de los empleados, los entornos de trabajo pueden diseñarse para

apoyar el crecimiento y la evolución de los empleados, haciendo hincapié en la creación de condiciones que favorezcan el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades profesionales, el promover el crecimiento y desarrollo continuo en la institución, se mantiene la relevancia y la competitividad sana en el entorno laboral actual.

Análisis de las entrevistas aplicadas a las Trabajadoras Sociales del Hospital General Isidro Ayora, de Loja.

A la primera pregunta: **¿Qué importancia cree que tiene la salud ocupacional en el entorno laboral?**

La salud ocupacional es considerada de suma importancia para el cuidado de los trabajadores, ya que se enfoca en salvaguardar su bienestar físico y mental. Los entrevistados coinciden en que la salud ocupacional no solo es fundamental para proteger a los empleados, sino que también mejora la calidad del ambiente laboral. Este enfoque integral asegura un desarrollo laboral óptimo y beneficia a toda la institución al mantener un entorno propicio para los trabajadores. Además, se destaca la prevención como un aspecto crucial, permitiendo abordar posibles problemas antes de que ocurran y establecer protocolos adecuados para solucionar cualquier inconveniente en el ámbito laboral.

Comentario de la autora: Las respuestas obtenidas respecto a la importancia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral, bajo la opinión del trabajo social, destacan su relevancia. Se coincide en que la salud ocupacional no solo es crucial para salvaguardar el bienestar físico y mental de los trabajadores, sino también para mejorar la calidad del ambiente laboral y, por ende, el desempeño general de la organización. Se refleja una comprensión compartida, donde la anticipación y gestión proactiva de posibles problemas permiten no solo la protección de la salud, sino también la preparación para resolver situaciones adversas, creando así un entorno laboral seguro y eficiente, se subraya, también, la interdependencia que existe entre el bienestar de los empleados y la mejora de organización que ello podría provocar dentro de la institución.

A la segunda pregunta: **¿Cómo cree que la salud ocupacional puede influir en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias?**

La salud ocupacional juega un papel significativo en la mejora del rendimiento laboral, especialmente en el área de emergencias. La implementación de protocolos adecuados brinda a los

trabajadores un respaldo esencial, proporcionando tanto protección física como social, lo que aumenta su dedicación y eficiencia en el trabajo. Los entrevistados resaltan que la salud ocupacional contribuye a un entorno laboral saludable, lo que se traduce en un trato más positivo hacia los pacientes y una mayor efectividad en el desempeño laboral. Además, se señala la importancia de promover un estilo de vida saludable y abordar problemas desde su raíz para evitar una pérdida de productividad.

Comentario de la autora: En cuanto a la influencia positiva de la salud ocupacional sobre el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias. Las entrevistadas subrayan la importancia de diversos factores que, en conjunto, mejoran el desempeño y la eficiencia en el trabajo, se destaca que la implementación de protocolos de salud ocupacional proporciona una sensación de respaldo y protección, empleados protegidos y eficientemente cuidados tienen a rendir de manera óptima, evidentemente, generando beneficios a nivel institucional, también se menciona esta importancia, ya que se involucra significativamente con el trato positivo y efectivo a los pacientes, brindando un servicio de calidad a los ciudadanos, estas son estrategias clave para optimizar el desempeño de los trabajadores y, en última instancia, mejorar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

A la tercera pregunta: **¿Cuál es el rol del trabajador social en un hospital como el nuestro?**

El rol del trabajador social en el hospital se centra en proporcionar apoyo directo y de calidad a los pacientes. Este apoyo incluye actuar como una guía de confianza, ayudar a los pacientes con aspectos socioeconómicos, y ofrecer calidez en la atención. Los entrevistados destacan la importancia de brindar atención a los grupos prioritarios y asegurar que los usuarios reciban el apoyo necesario durante su estancia en el hospital, lo cual es esencial para mejorar la experiencia del paciente y fomentar un ambiente de cuidado y empatía.

Comentario de la autora: El análisis de las respuestas obtenidas sobre el rol del trabajador social en un hospital, destaca la importancia multifacética de esta posición. Los trabajadores sociales son vistos como guías de confianza que proporcionan apoyo esencial a los pacientes, facilitando su vinculación adecuada en el ámbito socio-económico. Además, se reconoce que uno de sus roles principales es brindar atención directa y de calidad, especialmente a los grupos prioritarios, asegurando que estos reciban el cuidado y el apoyo necesarios. Esta combinación de

calidez y calidad en la atención es fundamental, ya que permite a los trabajadores sociales ofrecer un servicio que no solo cubre las necesidades básicas de los pacientes, sino que también les proporciona un entorno de apoyo emocional y social. Este enfoque integral y empático es crucial para mejorar la experiencia del paciente y su bienestar general dentro del hospital.

A la cuarta pregunta: ¿Cómo cree que su rol como trabajadora social podría contribuir a la promoción de la salud ocupacional de los trabajadores del área de emergencias?

Todos los entrevistados coinciden en que no han trabajado específicamente en la promoción de la salud ocupacional, aunque reconocen que el rol del trabajador social podría ser clave en este aspecto. La colaboración de los trabajadores sociales podría ser fundamental para abordar el estrés y el agotamiento laboral mediante programas específicos de manejo de estrés y apoyo emocional. Además, la implementación de estrategias para mejorar el bienestar físico y mental de los empleados es vista como una contribución valiosa que podría beneficiar significativamente a la salud ocupacional en el área de emergencias.

Comentario de la autora: El análisis de las respuestas sobre cómo el rol de la trabajadora social puede contribuir a la promoción de la salud ocupacional en el área de emergencias revela diversas estrategias y enfoques clave. Los entrevistados coinciden en que mejorar el servicio que los profesionales de la salud brindan a sus pacientes incluye la prevención de lesiones y enfermedades, controlando la ergonomía y proporcionando capacitaciones continuas en prácticas seguras. Además, destacan la importancia de diseñar programas de atención prioritaria y estrategias específicas para identificar y atender las necesidades urgentes de los trabajadores, fomentando de esta manera su bienestar y seguridad. Implementar programas de prevención de riesgos y proporcionar acceso a recursos de salud mental son vistos como elementos esenciales para garantizar un entorno laboral seguro y saludable. Finalmente, se resalta la importancia del trabajo en equipo y la creación de un ambiente de colaboración y apoyo mutuo, donde se implementen programas que mejoren el bienestar físico y mental de los empleados, con un énfasis particular en el apoyo psicológico y el manejo del estrés. Este enfoque integral y colaborativo no solo mejora la salud ocupacional, sino que también promueve un entorno de respeto y cuidado entre los trabajadores del área de emergencias.

A la quinta pregunta: ¿Ha participado en la implementación o diseño de programas relacionados con la salud ocupacional?

Las cuatro entrevistadas coinciden en que no han participado en la implementación o diseño de programas relacionados con la salud ocupacional. Esta respuesta sugiere una falta de involucramiento directo en la creación o mejora de los programas de salud ocupacional, lo que podría limitar la perspectiva y contribuciones que los trabajadores sociales podrían aportar en este ámbito específico.

Comentario de la autora: Las respuestas de los entrevistados a la pregunta sobre su participación en la implementación o diseño de programas relacionados con la salud ocupacional indican una falta de experiencia directa en este ámbito. Ninguno de los entrevistados ha estado involucrado en la creación o ejecución de dichos programas, lo que sugiere una posible área de mejora en la integración y capacitación de los trabajadores sociales en el desarrollo de iniciativas de salud ocupacional. Esta ausencia de participación también resalta la necesidad de fomentar un mayor involucramiento de estos profesionales en la planificación y ejecución de programas que promuevan la salud y el bienestar en el entorno laboral, especialmente en áreas tan críticas como la de emergencias, además se refleja una brecha potencial en la integración de enfoques sociales y emocionales en las estrategias de salud ocupacional del hospital.

A la sexta pregunta: **¿Ha trabajado alguna vez en equipos interdisciplinarios dentro del hospital?**

Todos los entrevistados han confirmado su experiencia trabajando en equipos multidisciplinarios dentro del hospital. Esta experiencia compartida resalta la importancia de la colaboración entre diferentes profesionales de la salud para abordar de manera integral las necesidades de los pacientes y mejorar los protocolos de atención y salud ocupacional. La participación en equipos multidisciplinarios permite una visión más completa y efectiva en el manejo de situaciones complejas y en la promoción del bienestar de los empleados y pacientes.

Comentario de la autora: Al respecto, se muestra unanimidad, ya que todas las trabajadoras sociales han tenido experiencia en esta modalidad de trabajo. Esto resalta la capacidad de colaboración y comunicación de los trabajadores sociales con otros profesionales de la salud, lo cual es crucial para el manejo integral de los pacientes y la efectividad en la atención médica. La interacción en equipos multidisciplinarios permite abordar las necesidades de los pacientes de manera holística, aprovechando la diversidad de conocimientos y habilidades de cada miembro del equipo. Esto no solo mejora la calidad del servicio brindado, sino que también facilita la

implementación de estrategias integrales para el bienestar y la salud ocupacional dentro del hospital.

A la séptima pregunta: **¿Cómo cree que la colaboración entre trabajadores sociales y otros profesionales de la salud podría beneficiar la salud ocupacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias?**

La colaboración entre trabajadores sociales y otros profesionales de la salud puede ofrecer una visión más amplia y una cobertura más completa de las necesidades de los trabajadores. Trabajar en equipo permite abordar de manera integral el estrés laboral y proporcionar apoyo emocional, lo cual es crucial en el entorno estresante de las emergencias. Además, la colaboración facilita el manejo de situaciones de crisis y ofrece apoyo inmediato a los empleados, ayudándoles a procesar eventos traumáticos y reduciendo el impacto negativo en su salud mental. Esta integración multidisciplinaria mejora la eficiencia y el bienestar general de los trabajadores.

Comentario de la autora: La integración de diversas disciplinas facilita el manejo de situaciones de crisis de manera más eficaz y oportuna. Los trabajadores sociales, con su enfoque en el bienestar integral, pueden proporcionar un soporte inmediato y continuo, ayudando a los empleados a procesar eventos traumáticos. Esta capacidad de respuesta rápida y especializada es esencial para mitigar los impactos negativos del estrés y el trauma en el personal de emergencias, promoviendo una recuperación más rápida y sostenida.

A la octava pregunta: **¿Existe la participación activa del trabajador social en la salud ocupacional dentro del hospital?**

Todas las entrevistadas coincidieron en que actualmente no existe una participación activa del trabajador social en la salud ocupacional dentro del hospital. Esta falta de involucramiento destaca una brecha en la integración de los trabajadores sociales en los protocolos de salud ocupacional, lo cual podría limitar el alcance de las estrategias y programas implementados para mejorar el bienestar de los empleados.

Comentario de la autora: Las respuestas a la pregunta sobre la participación activa del trabajador social en la salud ocupacional dentro del hospital reflejan un consenso claro: actualmente, no existe una participación activa de las trabajadoras sociales en este ámbito. Esta falta de implicación destaca una brecha significativa en la integración de los trabajadores sociales

en los programas y actividades de salud ocupacional. Dado su potencial para contribuir al bienestar físico y mental de los empleados, resulta crucial reconsiderar y fortalecer su rol en la promoción y mantenimiento de un entorno laboral saludable, integrarse en estas iniciativas no solo aprovecharía su experiencia en atención y apoyo psicosocial, sino que también enriquecería las estrategias de la salud ocupacional con una perspectiva más holísticas y humana.

A la novena pregunta: **¿Considera que la ausencia de la participación del trabajo social podría provocar falencias en los protocolos de salud ocupacional? ¿por qué?**

La ausencia de participación del trabajo social en los protocolos de salud ocupacional podría provocar falencias significativas. Los entrevistados coinciden en que los trabajadores sociales aportan una comprensión integral de las dinámicas sociales y emocionales que afectan a los empleados, lo cual es crucial para el desarrollo de políticas inclusivas y efectivas. Sin la intervención de los trabajadores sociales, los programas pueden no abordar adecuadamente los factores psicosociales, los conflictos interpersonales, y el apoyo emocional necesario, dejando a los empleados sin el respaldo adecuado para manejar el estrés y las tensiones laborales.

Comentario de la autora: Se revela un consenso sobre la importancia crucial del trabajo social en la participación de protocolos de salud ocupacional, las entrevistadas coinciden en que la falta de intervención de los trabajadores sociales puede resultar en programas de salud ocupacional que no aborden adecuadamente los factores socioeconómicos críticos para el desarrollo de políticas inclusivas. Aunque reconocen que los protocolos actuales pueden ser efectivos, subrayan que la inclusión de los trabajadores sociales proporcionaría una perspectiva integral y una red de apoyo vital, mejorando significativamente la calidad y alcance de los programas de salud ocupacional.

7. Discusión.

Posterior al proceso de comparar y analizar la información y los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, a través de encuestas y entrevistas, y gracias a la metodología desarrollada, se procede a iniciar con la discusión de los resultados, es así que en esta discusión, se evaluó el cumplimiento de cada uno de los objetivos.

7.1. Salud Ocupacional.

La media de los puntajes de salud ocupacional es 38.48, lo que sugiere que, en promedio, los trabajadores del área de emergencias tienen un nivel moderado de salud ocupacional. Este valor indica que, en general, los trabajadores experimentan una salud ocupacional aceptable, aunque hay margen para mejorar.

Para calcular los datos numéricos, se utilizaron las funciones integradas en el programa Excel, lo que permitió un análisis eficiente y mucho más preciso de los puntajes de salud ocupacional.

Es así que, la mediana de 38 refuerza la idea de que la mayoría de los trabajadores tienen puntajes cercanos al promedio.

La desviación estándar de 7 muestra la dispersión de los puntajes de salud ocupacional alrededor de la media. Un valor de desviación estándar moderado indica que la mayoría de los trabajadores tienen puntajes cerca del promedio, hay variabilidad en los niveles de salud ocupacional entre ellos.

El rango de 25, con puntajes que van desde 28 hasta 53, indica una considerable variabilidad en los niveles de salud ocupacional. Esto sugiere que mientras algunos trabajadores disfrutaban de una buena salud ocupacional, otros podrían estar enfrentando desafíos significados en esta área.

Estos análisis cuantitativos, permiten que, en promedio, los trabajadores del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja, tienen una salud ocupacional moderada. Y así también, la variabilidad en los puntajes sugiere que hay trabajadores que disfrutaban de buenas condiciones de salud ocupacional, mientras que otros, podrían beneficiarse de mejoras en este ámbito.

Respecto al análisis desarrollado, Karasek y Theorell (1979), en su modelo de Salud Y rendimiento (Demanda-Control-Apoyo Social), refieren:

El control sobre el trabajo hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: las oportunidades de desarrollar habilidades propias y la autonomía para tomar decisiones en el trabajo que el mismo proporciona. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: obtener y mejorar las

capacidades suficientes para realizar las tareas, y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer, es decir, al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades [...]. La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento, es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. [...]. Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales, por lo general, afectan conjuntamente a ambas dimensiones. (Vega et al, 2013. p. 114)

7.2. Rendimiento Laboral.

De la misma manera en que se analizó la salud ocupacional de los trabajadores del área de emergencias, se consideró pertinente calcular la media, mediana, desviación estándar y rango, para identificar el rendimiento laboral de los empleados.

Para calcular dichos datos numéricos, se utilizaron las funciones integradas en el programa Excel, lo que permitió un análisis eficiente y mucho más preciso de los puntajes de salud ocupacional.

La media de los puntajes de rendimiento laboral es 26,04, lo que sugiere que, en promedio, los trabajadores del área de emergencias tienen un nivel moderado de salud ocupacional. Este valor indica que, en general, los trabajadores cumplen con sus responsabilidades de manera eficiente, aunque hay margen que puede mejorar.

Así también, la mediana de 26 refuerza la idea de que la mayoría de los trabajadores tienen puntajes cercanos al promedio, lo que sugiere una distribución relativamente equilibrada de los niveles de rendimiento laboral.

La desviación estándar de 4 muestra la dispersión de los puntajes de salud ocupacional alrededor de la media. Un valor de desviación estándar moderado indica que la mayoría de los trabajadores tienen puntajes cerca del promedio, hay variabilidad en los niveles de salud ocupacional entre ellos.

El rango de 15, con puntajes que van desde 20 hasta 35, indica una considerable variabilidad en los niveles de rendimiento laboral. Esto sugiere que mientras algunos trabajadores están desempeñándose a un nivel alto, otros podrían estar enfrentando desafíos significados en esta área.

Estos análisis, permiten determinar que, en promedio, los trabajadores del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja, tienen un rendimiento laboral moderado. Y así también, la variabilidad en los puntajes sugiere que hay trabajadores que se desempeñan a niveles altos de rendimiento, mientras que otros podrían beneficiarse de intervenciones para mejorar su desempeño.

Para respaldar estos resultados, analizamos la teoría de Las Expectativas de Víctor Vroom, misma que Robbins (2004) conceptualiza:

Esta teoría afirma que la fuerza de una expectativa de que al acto le seguirá cierto resultado que el individuo encuentre atractivo. En término más práctico la teoría de las expectativas confirma que un empleado se sentirá motivado para, hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación de desempeño; que una buena evaluación de desempeño le permitirá ganar una recompensa de la organización como un bono, aumento o ascenso y que estas recompensas por su parte van a satisfacer sus metas personales. (p. 173).

7.3. Cómo incide la salud ocupacional en el rendimiento laboral.

Como ya se calculó el coeficiente de correlación de Pearson (0.27) entre la salud ocupacional y rendimiento laboral, se visibiliza que esta relación no es fuerte, por lo que sugiere que existen ciertos mecanismos a través de los cuales la salud ocupacional puede influir en el rendimiento laboral, mediante una observación directa, se determinaron:

En la reducción del estrés y fatiga. Las condiciones de trabajo saludables, que incluyen una adecuada ergonomía, horarios razonables y medidas de prevención de enfermedades y accidentes, juegan un papel crucial en la reducción del estrés y la fatiga entre los trabajadores. Un entorno laboral bien diseñado permite a los empleados mantener niveles óptimos de energía y atención durante su jornada laboral. Es así que, los trabajadores que experimentan menos estrés y fatiga

tienen una mayor capacidad de concentración, pueden tomar decisiones más efectivas y tienen una menor probabilidad de cometer errores.

En la satisfacción y moral laboral. Cuando los empleados sienten que su bienestar es una prioridad, tienden a estar más satisfechos con su trabajo y a tener una actitud más positiva. Esta satisfacción moral elevada se refleja en un mayor compromiso y motivación lo cual se traduce en una mayor productividad y un mejor rendimiento en sus tareas diarias.

En el clima laboral y relaciones interpersonales. Un entorno de trabajo saludable también abarca aspectos psicosociales, como la promoción de relaciones laborales positivas y un clima organizacional favorable. Un buen clima laboral, donde se fomenten las relaciones interpersonales positivas, crea un ambiente de cooperación y apoyo mutuo, este tipo de ambiente no solo mejora la moral de los trabajadores, sino que también fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, la cooperación y la cohesión del equipo pueden aumentar significativamente la eficiencia y calidad del trabajo realizado, contribuyendo a un mejor rendimiento.

Estos datos coinciden con Lazarus y Folkman, en su Teoría del Estrés (1984), donde se sugiere que el bienestar del individuo depende de la efectividad de sus estrategias de afrontamiento y de la adecuación de los recursos disponibles para enfrentar el estrés. (Lazarus y Folkman, 1984). Así, la teoría nos menciona que el estrés es una relación particular entre la persona y el entorno que es evaluada por el individuo como algo que excede sus recursos y pone en peligro su bienestar.

La salud ocupacional incide en el rendimiento laboral a través de varios mecanismos interrelacionados que incluyen la reducción del estrés y la fatiga, el aumento de la satisfacción y moral laboral, la disminución del ausentismo y presenteísmo (presencia física pero un rendimiento y contribución al trabajo muy bajos), y la mejora del clima laboral y las relaciones interpersonales. Estos mecanismos, respaldados por teorías como la de Lazarus y Folkman, proporcionan una comprensión integral de cómo un enfoque robusto en la salud ocupacional puede llevar a mejoras en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja.

7.4. Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral.

Mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, se recopilaron datos sobre dos variables principales: salud ocupacional (v1) y rendimiento laboral (v2). Los resultados de las encuestas fueron analizados estadísticamente para determinar la relación entre ambas variables.

Se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación lineal entre salud ocupacional y rendimiento laboral. El valor obtenido fue 0.27, lo que indica una relación positiva pero débil entre ambas variables. Este resultado sugiere que, aunque existe una tendencia de que mejoras en la salud ocupacional están asociadas con mejoras en el rendimiento laboral, esta relación no es lo suficientemente fuerte como para ser considerada significativa.

Para profundizar en la relación entre salud ocupacional y rendimiento laboral, se realizó un análisis de regresión lineal. La pendiente de la línea de regresión (0,1477) indica que por cada unidad de mejora en la salud ocupacional, el rendimiento laboral aumenta en aproximadamente 0.1477 unidades. Sin embargo, este incremento es relativamente pequeño, lo que refuerza la conclusión de que la relación entre las dos variables es débil.

Acorde a lo antes expuesto, Herzberg (1950), en su teoría de la Motivación-Higiene (teoría de los dos factores), refiere:

La motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores. Los factores de higiene [...]: la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa. [...]. El segundo conjunto de factores se asocia con las experiencias satisfactorias, los factores motivadores, tales como la sensación personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros. (Manso, 2002, p. 4)

Es así que, la salud ocupacional puede considerarse un factor higiénico. Su presencia puede prevenir la insatisfacción y contribuir al bienestar básico de los trabajadores, pero por sí sola puede no ser suficiente para motivar un alto rendimiento laboral. La débil correlación encontrada puede

ser explicada por la necesidad de factores motivacionales adicionales para influir significativamente en el rendimiento laboral.

7.5. Rol del Trabajo Social en Salud Ocupacional.

El rol del trabajador social en la salud ocupacional en el Hospital General Isidro Ayora de Loja, resulta ser un aspecto crucial que, hasta el momento, ha sido subestimado y poco desarrollado. Las entrevistas realizadas revelan una falta de participación activa de los trabajadores sociales en los programas y protocolos de salud ocupacional, lo que constituye una brecha significativa en la atención integral de los trabajadores.

Las trabajadoras sociales entrevistadas, por medio de la pregunta 3 ‘¿cuál es el rol del trabajador social en un hospital como el nuestro’, coinciden en que su rol dentro del hospital se centra principalmente en proporcionar apoyo directo a los pacientes. Este apoyo incluye actuar como una guía de confianza, asistir a los pacientes con aspectos socioeconómicos y ofrecer calidez en la atención. En este contexto, los trabajadores sociales desempeñan una función esencial al asegurar que los pacientes, especialmente aquellos pertenecientes a grupos prioritarios, reciban el apoyo necesario durante su estancia en el hospital, mejorando así la experiencia del paciente y fomentando un ambiente de cuidado y empatía.

Sin embargo, por medio de la pregunta 8 ‘¿Existe la participación activa del trabajador social en la salud ocupacional dentro del hospital?’, las entrevistadas también reconocen una falta de participación activa en la promoción de la salud ocupacional. Aunque no han trabajado específicamente en este ámbito, consideran que su rol podría ser clave para abordar el estrés y el agotamiento laboral mediante la implementación de programas específicos de manejo de estrés y apoyo emocional. Esta potencial contribución se ve como una manera valiosa de mejorar el bienestar físico y mental de los empleados, lo cual es fundamental en el entorno altamente estresante del área de emergencias.

A su vez, en la pregunta 7 ‘¿Cómo cree que la colaboración entre trabajadores sociales y otros profesionales de la salud podría beneficiar la salud ocupacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias?’ se reconoce que la colaboración entre trabajadores sociales y otros profesionales de la salud podría ofrecer una visión más amplia y una cobertura más completa de las necesidades de los trabajadores. Trabajar en equipo permite abordar de

manera integral el estrés laboral y proporcionar apoyo emocional, crucial en el entorno estresante de las emergencias. Además, la colaboración facilita el manejo de situaciones de crisis y ofrece apoyo inmediato a los empleados, ayudándoles a procesar eventos traumáticos y reduciendo el impacto negativo en su salud mental. Esta integración multidisciplinaria mejora la eficiencia y el bienestar general de los trabajadores.

No obstante, la falta de una participación activa de los trabajadores sociales en la salud ocupacional dentro del hospital revela una brecha significativa. La ausencia de su intervención en los programas de salud ocupacional puede limitar la perspectiva y las contribuciones que podrían ofrecer en términos de abordar factores psicosociales y proporcionar el apoyo emocional necesario. Esto podría dejar a los empleados sin el respaldo adecuado para manejar el estrés y las tensiones laborales, lo que subraya la necesidad de integrar a los trabajadores sociales en estos programas.

De esta manera, la integración de los trabajadores sociales en los programas de salud ocupacional del Hospital General Isidro Ayora de Loja no solo es necesaria, sino que podría transformar positivamente el ambiente laboral y el bienestar de los empleados. La capacidad de los trabajadores sociales para ofrecer apoyo emocional y manejar conflictos interpersonales es un recurso valioso que debe ser aprovechado para crear un entorno laboral más saludable y productivo. La colaboración interdisciplinaria y la participación activa de los trabajadores sociales son esenciales para el éxito de las estrategias de salud ocupacional en el hospital.

Estos resultados se alinean con la Teoría de Apoyo Social de Sheldon Cohen y Thomas A. Wills, al respecto, Estrella (1991), conceptualiza:

Se erige en que el apoyo social refuerza el sentido de valía y ser querido del individuo, al percibirse a sí mismo como miembro aceptado de un grupo social. Necesitamos tener apoyo social porque en función de la amplitud del mismo, está el bienestar social e individual del sujeto humano. (p. 1).

Es de esta manera que, la Teoría del Apoyo Social, respalda la necesidad de integrar a los trabajadores sociales en los programas de salud ocupacional. Argumentando así que el apoyo emocional y social proporcionado por trabajadores sociales puede reducir el estrés laboral, mejorar el bienestar mental y físico de los empleados y, en última instancia, aumentar su rendimiento laboral. También se resalta cómo la colaboración interdisciplinaria y la participación activa de los

trabajadores sociales son esenciales para crear un entorno laboral más saludable y productivo, lo cual es consistente con los principios de esta teoría.

8. Conclusiones.

- Los trabajadores del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja presentan un nivel de salud ocupacional que, en general, es aceptable, aunque hay espacios para mejoras.
- La mayoría de los trabajadores tienen niveles de salud ocupacional cercanos al promedio, lo que indica una distribución bastante equilibrada, algunos trabajadores disfrutaban de mejores condiciones, mientras que otros enfrentan más desafíos.
- Aunque el nivel general de salud ocupacional es moderado, hay una variabilidad, esto sugiere que se necesitan intervenciones específicas para apoyar a aquellos trabajadores que están teniendo más dificultades.
- El rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias también es moderado, en promedio, cumplen eficientemente con sus responsabilidades, aunque hay margen donde se podría mejorar.
- La distribución de los niveles de rendimiento laboral es equilibrada. La mayoría de los trabajadores rinden cerca del promedio, con algunos destacándose y otros necesitando más apoyo, esto indica que algunos trabajadores podrían beneficiarse de apoyo adicional y estrategias específicas para mejorar su desempeño.
- La relación entre la salud ocupacional y el rendimiento laboral es positiva pero débil, esto significa que, aunque la salud ocupacional tiene un impacto en el rendimiento laboral, no es el único factor determinante.
- Se concluye que condiciones de trabajo saludables, como una ergonomía adecuada, horarios razonables y medidas de prevención de enfermedades y accidentes, son cruciales para reducir el estrés y la fatiga, lo cual fomenta a una mejora del rendimiento laboral.
- Un buen clima laboral y relaciones interpersonales positivas en el trabajo son esenciales para fomentar la satisfacción y moral laboral, lo que impacta positivamente en el rendimiento de los trabajadores.
- Es fundamental implementar intervenciones estratégicas para mejorar tanto la salud ocupacional como el rendimiento laboral, especialmente enfocándose en aquellos

trabajadores que enfrentan mayores desafíos, esto podría incluir programas de apoyo, formación adicional y mejoras en las condiciones de trabajo.

- Actualmente, el papel de los trabajadores sociales en la salud ocupacional de los empleados del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja es limitado. Sin embargo, tienen un gran potencial para contribuir de manera significativamente al bienestar y rendimiento laboral de los trabajadores.
- Incorporar a los trabajadores sociales en los programas de salud ocupacional, junto con políticas claras y una colaboración interdisciplinaria, puede traer mejoras sustanciales en la calidad de vida laboral y en la productividad de los empleados.

9. Recomendaciones.

- Incluir a los trabajadores sociales en los equipos interdisciplinarios de salud ocupacional para que puedan abordar de manera completa el bienestar físico y emocional de los empleados.
- Establecer políticas y protocolos claros que definan el papel y las responsabilidades de los trabajadores sociales en la promoción de la salud ocupacional.
- Crear e implementar programas de apoyo emocional para los trabajadores del área de emergencias, enfocados en reducir el estrés, manejar la fatiga y mejorar las relaciones interpersonales.
- Ofrecer capacitación continua a los trabajadores sociales sobre salud ocupacional, manejo de estrés laboral en el trabajo y técnicas de intervención en el entorno laboral.
- Fomentar la colaboración entre trabajadores sociales y otros profesionales de la salud para abordar de manera integral los problemas de salud ocupacional.
- Implementar mecanismos para evaluar y hacer seguimiento de los programas de los programas de salud ocupacional, para medir su eficacia y ajustar lo necesario.
- Llevar a cabo campañas para sensibilizar y concienciar sobre la importancia de la salud ocupacional y el papel del trabajador social en su promoción.
- Crear un sistema de apoyo integral que incluya servicios de asesoramiento, programas de bienestar y recursos para la salud mental.

10. Bibliografía.

- Acosta, C. y Calderón, S. (2014). *Rol de la enfermera en salud ocupacional en los Hospitales*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Alicia. [RE ENFER SALUD-OCUPACIO TESIS.pdf \(upao.edu.pe\)](#)
- Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-001. Reforma al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0035. 10 de febrero del 2020. R.O. No. 139.
- Añazco, D. (2018). *La Salud Ocupacional en la actividad laboral de los trabajadores mineros del barrio Puente de Buza de la parroquia Muluncay del cantón Zaruma, provincia de El Oro y la Intervención del Trabajador Social*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. DSpace.
- Arenas, Á., y Riveros, C. (2017). *Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional*. *Persona y Bioética*, 21(1), 62-77. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/832/83250156005.pdf>
- Armijos, C. (2024). *Plan de capacitación sobre la seguridad y salud ocupacional aplicada al entorno virtual de aprendizaje (EVA) de la Universidad Nacional de Loja*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. DSpace.
- Batista, L., Leyva, L. y Mendoza, L. (2021). *Gestión y Desarrollo en la Formación Laboral en la Educación Actual*. *Ciencias Holguín*. 27(1), 1027-2127. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181565709003/181565709003.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª. Ed.). PEARSON EDUCACIÓN. PDF descargado.
- Burriel, G. (2003). *Sistema de Gestión de Riesgos Laborales*. Editorial Mapfre. PDF descargado.

- Cabezas, C. y Brito, J. (2021). *La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo*. Polo del Conocimiento. 6(11), 742-761. 10.23857/pc.v6i11.3296
- Calvo, B. (2010). *Prevención de riesgos laborales. Plan de cualificación inicial (PCPI)*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Carrera, E., Rivadeneira, C., Navarrete, E. y Paredes, A. (2019). *Seguridad y Salud Ocupacional*. Ediciones Grupo Compás.
- Céspedes, G. y Martínez, J. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Revista latinoamericana de derecho social*. (22). [Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano \(scielo.org.mx\)](https://doi.org/10.18264/scielo.org.mx)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), (2017). *Panorama Social*. Naciones Unidas.
- Constitución de la República del Ecuador del 2008. 13 de julio de 2011. R.O. No. 449.
- Cortés, P., Bedolla, M., y Pecina, E. (2020). *El Estrés Laboral y sus Dimensiones a Nivel Individual y Organizacional*. Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO, (7). <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- Cruel, P., Quiñonez, A. y Macay, G. (2024). *La Diversidad e Inclusión en el Trabajo: Claves para el éxito Empresarial en el Siglo XXI*. ResearchGate. 3(5). 118-133. <https://www.researchgate.net/publication/378669099> [La Diversidad e Inclusión en el Trabajo Claves para el Exito Empresarial en el Siglo XXI](https://www.researchgate.net/publication/378669099)

- Delgado, L., Borroto, E. y Moreira, E. (2020). Normativas en seguridad y salud ocupacional y los problemas éticos. *Revista San Gregorio*, (40), 176-200. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1406>
- Espinoza, S., Fernández, A., y Palomino, A. (2021). *La seguridad, salud ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los obreros de la Compañía Minera Condestable S.A. Lima*. ResearchGate, 3(2), 86-95. [10.47796/ing.v3i2.534](https://doi.org/10.47796/ing.v3i2.534)
- Estrella, J. (1991). *La teoría del apoyo social y sus implicaciones para el ajuste psicosocial de los enfermos oncológicos*. *Revista de Psicología Social*. 6(2), 257-271. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/111762.pdf>
- Félix, R., García, C., y Mercado, S. (2018). *El estrés en el Entorno Laboral*. Dialnet. (64). dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7188504
- Fernández, J. y Calderón, G. (2017). *Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú*. *Revista Médica Herediana*. 28, 281-282. [a14v28n4.pdf](https://doi.org/10.1186/s13047-017-0144-4) ([scielo.org.pe](https://doi.org/10.1186/s13047-017-0144-4))
- Fernández, J., Fernández, E., y Johannes, S. (2005). *El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER"*. *Revista de Calidad Asistencial*. 20, 165-170. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)74743-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)74743-2)
- García, M. y Aponte, C. (2014). Motivación y Satisfacción Laboral como Facilitadores del Cambio Organizacional: una explicación desde las Ecuaciones Estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142. <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497551994010.pdf>

- Gaona, M. (2024). *La ergonomía y su incidencia en el rendimiento laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vilcabamba-CACVIL*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. DSpace. [María Alejandra Gaona Jiménez.pdf \(unl.edu.ec\)](#)
- Grunauer Solines, E. (2021). *Módulo 11: Seguridad y Salud Ocupacional*. GRUNSEG. [INFORME DE C \(grunseg.com\)](#)
- Hernández, C., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.) McGraw Hill Education. PDF descargado.
- Hospital Provincial General Isidro Ayora de Loja. (2016). *Plan Estratégico 2013 -2016*. Ministerio de Salud Pública. PDF Descargado.
- ILO | Encyclopedia of Occupational Health & Safety. (2011). *Modelo de demanda/control: un enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y el comportamiento activo*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: <https://iloencyclopaedia.org/es/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/theories-of-job-stress/item/12-psychosocial-factors-stress-and-health-2>
- Inmaculada, O., Jaume, M. y Begoña, F. (2023). *Prevención de Riesgos Laborales: Conceptos Fundamentales*. Recuperado de: [Portada del documento \(upv.es\)](#)
- INNS. (2024). *Temas específicos del Proceso Selectivo para ingreso en la Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P.* INNS. Recuperado de: [Tema 1. Ergonomía \(insst.es\)](#)
- Jhangiani, R., Cuttler, C. & Leighton, D. (2019). *Research Methods in Psychology*. LibreTexts. https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro:_M%C3%A9todos_de_i

[Investigación en psicología \(Jhangiani, Chiang, Cuttler y Leighton\) /06: Investigación no experimental/6.03: Investigación correlacional](#)

Laurig, W. y Vedder, J. (2001). *Ergonomía. Introducción*. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. [Ergonomía \(iloencyclopaedia.org\)](#)

[Lazarus, R. & Folkman, S. \(1984\). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company. PDF descargado.](#)

López, A. y Vázquez, A. (2008). *Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I)*. ResearchGate. (46). [\(PDF\) Un Método para anticiparse al estrés laboral : el modelo de Siegrist \(I\) \(researchgate.net\)](#)

López, B. y Osca, A. (2011). *El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción*. 23(1), 119-125. [Redalyc.El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción](#)

Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. (128), 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Martínez, F. (1987). *El Método Inductivo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Colección Digital UANL.

Martínez, L., Oviedo-Trespalacios, O., y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. [Redalyc.Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral](#)

Marrugo, M. y Pérez, B. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Cemprende"* [Tesis de

- licenciatura, Universidad de Cartagena]. JiscOpenDOAR. [ANÁLISIS DE LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VÍCTOR VROOM EN EL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO PEDRO ROMERO “CEMPRENDE” \(unicartagena.edu.co\)](#)
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Formulario Preliminar de Informe de Rendición de Cuentas Periodo enero a diciembre*. Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Hospital-Isidro-Ayora-Loja.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Hospital General Isidro Ayora*. Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/hospital-general-isidro-ayora/>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores. Encuesta de condiciones de trabajo y salud 2021 - 2022*. Organización Panamericana de la Salud.
- Naranjo, M. y Pachón, S. (2014). *Competencias laborales del trabajador social en el área de seguridad y salud en el trabajo*. HOJAS Y HABLAS.
- Olmedo, S., Cáceres, V., Torres, M. y Sánchez, G. (2018). *Estrategias de motivación implementadas a funcionarios administrativos del Rectorado de la Universidad Nacional de Pilar (UNP), en el año 2018*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7673568.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo | OIT. (2024). *Seguridad en cifras: lo que nos dicen los datos de la inspección de trabajo*. Recuperado de: [La seguridad en cifras: lo que nos dicen los datos de la inspección de trabajo - ILOSTAT](#)
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud Ocupacional: los trabajadores de la salud*. [Salud ocupacional: los trabajadores de la salud \(who.int\)](#)

- Otero, A. (2018). *Enfoques de Investigación*. ResearchGate. Obtenido de: [\(PDF\) ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN \(researchgate.net\)](#)
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *Interantional Journal of Morphology*. 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC. (1ª Ed.)*. Academiaedu. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL Y EN SALUD OCUPACIONAL EN COLOMBIA. INICIOS, DESARROLLOS Y DESAFÍOS. *Revista Eleuthera*, 10(), 121-145. [Redalyc.TRABAJO SOCIAL ORGANIZACIONAL Y EN SALUD OCUPACIONAL EN COLOMBIA. INICIOS, DESARROLLOS Y DESAFÍOS](#)
- Portillo, C. (2022). *Informe de Gestión Periodo:2022 y Actividades estratégicas para el 2023*. Ministerio del Trabajo. [INFORME-SEGURIDAD-Y-SALUD-2022-1.pdf \(trabajo.gob.ec\)](#)
- Quesada, A. y Medina, A. *Métodos Teóricos de Investigación: Análisis-Síntesis, Inducción-Deducción, Abstracto-Concreto e Histórico-Lógico*. ResearchGate. Obtenido de: [\(PDF\) MÉTODOS TEÓRICOS DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS-SÍNTESIS, INDUCCIÓN-DEDUCCIÓN, ABSTRACTO -CONCRETO E HISTÓRICO-LÓGICO \(researchgate.net\)](#)
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores del 2003. 21 de febrero de 2003. R.O. 565.
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo del 2017. 01 de junio de 2017. R.O. No. 632.

- Revista Colombiana de Salud Ocupacional. (2011). *Salud Ocupacional en Latinoamérica*. Universidad Libre Seccional Cali (Colombia).
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Ed.). PEARSON EDUCACIÓN. PDF descargado.
- Rodríguez, E. (2010). Protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Una revisión desde la perspectiva global, latinoamericana y venezolana. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. 2(5), 81-96. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016943006.pdf>
- Salazar, L. (2018). *Influencia de la Seguridad y Salud Ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: Mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa Gómez Arias Dávila*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Alicia. [content\(unas.edu.pe\)](content(unas.edu.pe))
- Salas, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional basada en la norma ISO 45001:2018 en la empresa de metal mecánica Pakim Metales S.A.C.* [Tesis de ingeniería, Universidad Tecnológica del Perú]. Alicia.
- Tennessee, L. y Padilla, M. (2005). *Salud y Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud*. Organización Panamericana de la Salud.
- Tovar, B. (2015). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Nósis*, 26(51), 45-56. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2017.1.3>
- Universidad Alfonso X el Sabio | UAX. (2024). *Qué es la seguridad y salud ocupacional y por qué son importantes*. [Qué es la seguridad y salud ocupacional y por qué son importantes - UAX](#).

- Vara, A. (2004). *Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson*. Universidad de Sevilla.
<https://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>
- Vázquez, G. (2013). *Las nuevas tecnologías y su impacto en el trabajo: análisis de un estudio de caso (UTE)*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de La República] Colibrí.
https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/26396/1/TS_V%C3%A1zquezGonzalo.pdf
- Vega, M., Fuentealba, N. e Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centro de salud. *Salud de los Trabajadores*. 21(2), 111-128.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&tlng=es
- Velazquez, B. (2018). *El Método Inductivo*. Academia.edu. [El método inductivo | Brian Velazquez - Academia.edu](#)
- Vera, A. (2021). *Guía para la Atención en unidad de salud ocupacional y Riesgo de Trabajo HGNDC*. Ministerio de Salud Pública. [Guía-atención_salud_ocupacional_y_riesgo_de_trabajo_HGNDC.pdf](#)
(hospitalgeneralchone.gob.ec)

11. Anexos.

Anexo 1

Guía de entrevista.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA



GUÍA DE ENTREVISTA.

Nombre del entrevistador: Kimberly Thais Zhuma Fierro.

Motivo de entrevista: Explorar la experiencia y la percepción de las trabajadoras sociales sobre el estudio de la salud ocupacional, incluyendo aspectos como condiciones laborales, riesgos laborales y bienestar laboral.

1. Percepción sobre la Salud Ocupacional

- ¿Qué importancia cree que tiene la salud ocupacional en el entorno laboral?
- ¿Cómo cree que la salud ocupacional puede influir en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias?

2. Rol del Trabajador Social

- ¿Cuál es el rol del trabajador social en un hospital como el nuestro?
- ¿Cómo cree que su rol como trabajadora social podría contribuir a la promoción de la salud ocupacional de los trabajadores del área de emergencias?
- ¿Ha participado en la implementación o diseño de programas relacionados con la salud ocupacional en el hospital?

3. Colaboración Interdisciplinaria

- ¿Ha trabajado alguna vez con equipos interdisciplinarios dentro del hospital?
- ¿Cómo cree que la colaboración entre trabajadores sociales y otros profesionales de la salud podría beneficiar la salud ocupacional y el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias?

4. Acción en el Hospital.

- ¿Existe la participación activa del trabajador social en la salud ocupacional dentro del hospital?
- ¿Considera que la ausencia de la participación de trabajo social podría provocar falencias en los protocolos de salud ocupacional? ¿por qué?

5. Cierre

- Agradecimiento por su participación.
- Confirmación de la confidencialidad de la información proporcionada.

Anexo 2

Consentimiento informado para participación en entrevistas.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN ENTREVISTAS.

Título del proyecto: Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social.

Investigadora: Kimberly Thais Zhuma Fierro.

Institución: Universidad Nacional de Loja.

El objetivo de este estudio es **analizar la incidencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora en la ciudad de Loja. Además, se busca determinar el rol del trabajador social en este contexto.** La información recopilada a través de esta entrevista será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Si decide participar en este estudio, es crucial mencionar que toda la información será tratada con estricta confidencialidad. Los datos serán codificados para asegurar que no se pueda identificar a los participantes. Los resultados serán presentados sin identificar individuos específicos.

Su participación en esta encuesta es completamente voluntaria.

Consentimiento (señalar las 3 opciones):



- He leído y comprendido la información proporcionada sobre mi participación.
- Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento.
- Entiendo que mi identidad será mantenida en confidencialidad.

Firma del participante:

Firma de la investigadora:

Anexo 3

Instrumento de la encuesta.

	Universidad Nacional de Loja	CL-SPC										
CUNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA												
												
ESCALA DE OPINIONES												
<p>Estimado colaborador(a):</p> <p>Nos dirigimos a usted para solicitar su valiosa colaboración en la realización del siguiente cuestionario, mismo que forma parte de un proyecto de titulación enfocado en evaluar el ambiente laboral de nuestro hospital. A continuación, encontrará una serie de proposiciones relacionadas con diversos aspectos de su entorno de trabajo. Cada proposición incluye cinco opciones de respuesta. Le ruego que lea detenidamente cada una y marque con una (X) la alternativa que mejor refleje su experiencias y perspectiva.</p> <p>Es fundamental que responda a todas las preguntas con sinceridad y precisión. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión será anónima y es esencial para el éxito de este estudio.</p>												
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Nunca</th> <th style="width: 15%;">Casi Nunca</th> <th style="width: 15%;">Algunas veces</th> <th style="width: 15%;">Casi siempre</th> <th style="width: 15%;">Siempre</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">5</th> </tr> </thead> </table>	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre								
1	2	3	4	5								
1	¿En qué medida considera que su supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos en su trabajo diario?											
2	¿Recibe la preparación y capacitación necesarias para desempeñar sus funciones en su trabajo de manera efectiva?											
3	¿Existen normas y procedimientos que sirven como guías de trabajo en su área de labores?											
4	¿Dispone de la tecnología adecuada que facilita su trabajo diario?											
5	¿Considera que existe un trato justo y equitativo dentro del área de emergencias para todos los empleados?											
6	¿Están claramente definidas las responsabilidades dentro de su puesto de trabajo?											
7	¿Considera que su remuneración está acorde con su desempeño y logros alcanzados?											
8	¿Cree que su jefe se interesa activamente por su éxito profesional y desarrollo dentro del hospital?											
9	¿Se mejoran continuamente los métodos y procedimientos de trabajo en el hospital para incrementar la eficiencia?											
10	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras en el ambiente de trabajo?											
11	¿Es posible la interacción y comunicación con personas de mayor jerarquía dentro de su lugar de trabajo?											
12	¿Considera que las actividades laborales a cumplir son retadoras y/o estimulantes?											
13	¿Se valora y reconoce adecuadamente su alto desempeño en el hospital?											
14	¿Considera que las actividades en las que trabajo permiten su desarrollo personal y profesional?											
<p><i>Agradezco su participación y colaboración.</i></p>												

Anexo 4

Consentimiento informado para participación en encuestas.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN ENCUESTAS.

Título del proyecto: Salud Ocupacional y Rendimiento Laboral en el área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social.

Investigadora: Kimberly Thais Zhuma Fierro.

Institución: Universidad Nacional de Loja.

El objetivo de este estudio es **analizar la incidencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área de emergencias del Hospital General Isidro Ayora en la ciudad de Loja**. La información recopilada a través de esta encuesta será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Si decide participar en este estudio, es crucial mencionar que toda la información será tratada con estricta confidencialidad. Los datos serán codificados para asegurar que no se pueda identificar a los participantes. Los resultados serán presentados sin identificar individuos específicos.

Su participación en esta encuesta es completamente voluntaria.

Consentimiento (señalar las 3 opciones):

- He leído y comprendido la información proporcionada sobre mi participación.
- Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento.
- Entiendo que mi identidad será mantenida en confidencialidad.

Firma del participante:

Firma de la investigadora:

Anexo 5.

Autorización institucional.



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Ministerio de Salud Pública

Coordinación Zonal 7 - SALUD
Hospital General Isidro Ayora
Gerencia

Memorando Nro. MSP-CZ7-HG-HIAL-2024-5586-M

Loja, 20 de junio de 2024

PARA: Sra. Nancy Marivel Bonilla Morocho
Asistente de Atención al Usuario / Responsable de Unidad de Atención Al Usuario

ASUNTO: Kimberly Thais Zhuma Fierro, estudiante de octavo ciclo de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja presenta proyecto para su autorización.

De mi consideración:

Por medio del presente, en, en atención al oficio de fecha 03 de junio del presente año, suscrito por Kimberly Thais Zhuma Fierro, estudiante de octavo ciclo de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja, en el que, adjunta el proyecto de titulación "Salud Ocupacional de Rendimiento Laboral en el Área de Emergencia del Hospital General Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social (...)"

Mediante Memorando Nro. MSP-CZ7-HIAL-DI-2024-0143-M, suscrito por el Área de Docencia e Investigación se requiere al área de Salud Ocupacional, lo siguiente:

"(...) En virtud de lo manifestado, me permito poner a su conocimiento la solicitud presentada por la estudiante Kimberly Thais Zhuma Fierro, estudiante de octavo ciclo de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja, en el que, adjunta el proyecto de titulación "Salud Ocupacional de Rendimiento Laboral en el Área de Emergencia del Hospital General Isidro Ayora de Loja y Rol del Trabajador Social. (...)"

Mediante Memorando Nro. MSP-CZ7-HIAL-SO-2024-0256-M Loja, 13 de junio de 2024, suscrito por Mgs. Lilibeth Sofia Salazar Rodriguez, RESPONSABLE DE SALUD OCUPACIONAL, en el que indica:

"(...) Memorando Nro. MSP-CZ7-HIAL-DI-2024-0143-M, suscrito por su persona, me permito indicar que luego de la revisión pertinente del proyecto de titulación presentado por la estudiante en mención, es pertinente su aplicación y desarrollo en esta casa de salud. Solicitando a su vez que al momento de finalizar dicho proyecto se entregue una copia de los resultados obtenidos del mismo a la Unidad de Salud Ocupacional. (...)"

En virtud de lo manifestado, es pertinente que se realice la investigación en la Institución, se requiere de la manera más comedida que la estudiante se presente en el área de Docencia e Investigación con los documentos habilitantes, para que se pueda autorizar el levantamiento de información.

Particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes.

Dirección: Av. Manuel Agustín Aguirre y Juan Jose Samaniego
Código postal: 110103 / Loja-Ecuador. **Teléfono:** +593-7-2570-540
www.salud.gob.ec/hospital-general-isidro-ayora/

* Documento firmado electrónicamente por Quijux

EL NUEVO
ECUADOR

1/2



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Ministerio de Salud Pública

Coordinación Zonal 7 - SALUD
Hospital General Isidro Ayora
Gerencia

Memorando Nro. MSP-CZ7-HG-HIAL-2024-5586-M

Loja, 20 de junio de 2024

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Espc. Diego Fernando Carrion Ortega

GERENTE DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA

Referencias:

- MSP-CZ7-HIAL-DI-2024-0148-M

Anexos:

- zhuma_fierro_kimberly_thais1.pdf

- proyecto_compressed0594629001717513805.pdf



Dirección: Av. Manuel Agustín Aguirre y Juan Jose Samaniego
Código postal: 110103 / Loja-Ecuador. **Teléfono:** +593-7-2570-540
www.salud.gov.ec/hospital-general-isidro-ayora/

* Documento firmado electrónicamente por Quijuz



2/2

Anexo 5

Certificado de Traducción.

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Selena Alexandra Guamán Barrazueta, con número de cédula 1104103864 y con título de Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialidad del Idioma Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1007-2022-2525853

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción del Español al idioma Inglés del resumen del presente Trabajo de Integración Curricular titulado "**SALUD OCUPACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA DE LOJA Y ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL**", de autoría de **Kimberly Thais Zhuma Fierro**, portadora de la cédula de identidad número **1950024511**, estudiante de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja, siendo el mismo verdadero y correcto a mi saber.

Lo certifico en honor a la verdad y autorizo a la interesada hacer uso del presente documento en lo que estime conveniente.



SELENA ALEXANDRA
GUAMAN
BARRAZUETA

Lcda. Selena Alexandra Guamán Barrazueta

CI: 1104103864

REGISTRO SENESCYT: 1007-2022-2525853